



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

**دور تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في
تعزيز رأس المال الاجتماعي
دراسة استطلاعية لآراء عينه من المدراء في جامعة
الموصل**

هشام عبدالله حمد عليان

رسالة ماجستير

في

إدارة الأعمال

بإشراف

الأستاذ المساعد

الدكتورة ناهدة إسماعيل عبدالله الحمداني

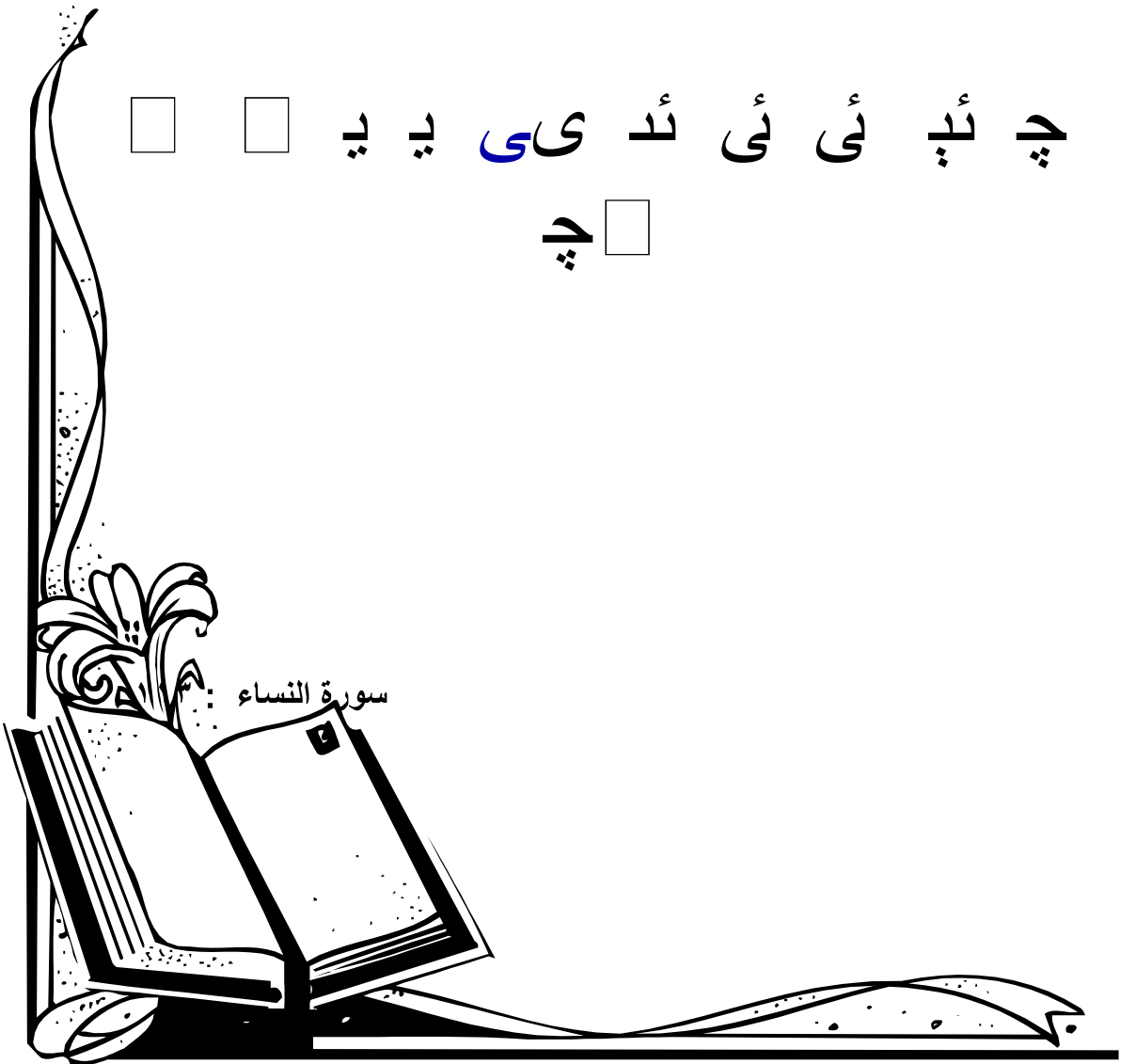
٢٠١٢م

١٤٣٣هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

[illegible]

سورة النساء



شكر و عرفان

الحمد لله حمداً كثيراً كما أمر وهو الكفيل بالزيادة لمن شكر ، اشكره لفضله وأحمده لنعمته التي عمت رسالتي بالإتمام ، وصلى الله تعالى على السراج المنير في سرادق الدجى وعلى صحابته وعلى التابعين وورثة الأنبياء .

وبعد :

استلهاماً من هدي الحديث النبوي الشريف " من صنع إليكم معروفاً فكافئوه ، فان لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم قد كافأتموه " . فأن لكل نجاح قصة ، وقصتي أبطالها ثلة من الفضلاء ، الذين ساهموا في تشييد البناء ورعاية الثمرة ، فبصماتهم شاهدة لهم بالفضل بنصحهم الدائم وفضلهم المستمر وأخص بالذكر منهم (الدكتورة ناهدة إسماعيل عبدالله الحمداني) المشرفة على هذه الرسالة لما أبدته من رعاية علمية وتوجيهات سديدة وتصويبات هادفة أسهمت في إنجازها بتلك الحلة .

وأود ان أقدم جميل شكري وحسن امتناني إلى السيد عميد كلية الإدارة والاقتصاد الدكتور فواز جاراالله الدليمي وإلى السيد رئيس قسم إدارة الأعمال الدكتور محفوظ حمدون الصواف وإلى أعضاء الهيئة التدريسية والسادة الخبراء الأفاضل ، وذلك لجهودهم العلمية وما قدموه من مساعدة طيلة فترة الدراسة .

ويسرني أن أقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الدكتور سرمد غانم صالح والدكتورة نجلة يونس آل مراد والدكتور معن وعدالله المعاضيدي والدكتور مؤيد الساعدي والدكتور ليث سعدالله حسين والدكتور خالد علي سليمان الشمري والدكتور بسام عبد الرحمن اليوزبكي والدكتور محمد عصام والدكتور احمد يونس السبعاوي لما قدموه لي من مساعدة ودعم ونصح في إتمام هذه الرسالة .

كما يسعني أن أقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى العاملين في المكتبة المركزية ومكتبة الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل والمكتبات الالكترونية داخل العراق وخارجه لما قدموه من فضل يستحق الثناء والذكر .

ويدفعني واجب الوفاء والعرفان أن أتوجه بخالص شكري واعتزازي إلى روح والدي العزيز وإلى من مد لي العون والمساعدة طيلة مدة دراستي والدتي العزيزة وزوجتي وأبنائي الأعمام وأخوتي وأخواتي وعمي الكريم (الحاج ياسين حمد عليان) وأصدقائي الأفاضل فجزاهم الله عني خير الجزاء وطيب الوفاء .

والشكر موصولاً لك أيها القارئ الكريم مقروناً باعتذار عن أي خطأ أو سهو غير متعمد تلحظه في متن هذه الرسالة ، وفي هذا المقام أستشهد بقول العماد الاصفهاني حين قال: "إني رأيت أن لا يكتب احد كتاباً في يومه إلا قال في غده، لو غيرت هذا لكان أحسن، ولو زيد هذا لكان يستحسن، ولو قدم هذا لكان أفضل، ولو ترك هذا لكان أجمل " . حقاً، فلو عرض كتاب سبعين مرة لوجد فيه خطأ... وكيف لا، فقد أبى الله أن يكون كتاباً صحيحاً غير كتابه".

فلكم مني الشكر والثناء

الباحث

المستخلص

تسعى الدراسة إلى التعرف على تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ودورها في تعزيز رأس المال الاجتماعي، ولتحقيق أهداف الدراسة صيغت ثلاث فرضيات رئيسة اهتمت الأولى بعلاقات الارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي واختصت الثانية بعلاقات التأثير بينهما وبحث الثالثة في إيجاد التباين بين متغيرات الدراسة في حين تم بناء مخطط افتراضي يعكس طبيعة العلاقات بين المتغيرين واختيرت جامعة الموصل كمجتمع ميداني لتطبيق الدراسة والقيادات الإدارية العاملة في بعض كلياتها كعينة والبالغة (٩٠) مستجيباً، واعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات في الجانب الميداني، فضلاً عن إجراء بعض المقابلات الشخصية.

أما مشكلة الدراسة فقد حددت بعدة تساؤلات أهمها:

١. ما مستوى تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمة المعنية بالدراسة ؟
 ٢. ما مدى توافر رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية بالدراسة ؟
 ٣. ما طبيعة ونوع علاقات الارتباط والتأثير بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية بالدراسة ؟
- وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:
١. أن لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية دوراً متميزاً في دعم القرارات المتعلقة بإعادة هيكلة العمالة ومعالجة مشكلة الفائضين من خلال إعادة تصميم النظم والعمليات وكذلك استغلال الطاقات المتاحة لدى العاملين.
 ٢. إن لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية دوراً فعالاً في تعزيز رأس المال الاجتماعي من خلال نتائج علاقات الارتباط والتأثير وعلى كلا المستويين الكلي والجزئي .
 ٣. هناك ضعف في أداء بعض تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في تنفيذ المهام المطلوبة لنجاح الأعمال بسبب التباين في استخدام هذه التطبيقات من قبل المنظمة المعنية بالدراسة.
- واستناداً إلى ما توصلت إليه الدراسة من استنتاجات فقد وضعت مجموعة من المقترحات كان أهمها :

١. ضرورة التزام المنظمة بعملية تطبيق نظام تخطيط الموارد البشرية وذلك من خلال التنبؤ في أعداد خطة الموارد البشرية مستقبلاً، وتوفير كافة المعلومات عن احتياجاتها المستقبلية من الموارد البشرية كماً ونوعاً بما يسهم في اتخاذ كافة القرارات بفاعلية.
٢. زيادة تركيز المنظمة على تطبيقات التدريب والتطوير في المنظمة المعنية من خلال توفير كافة المعلومات عن العاملين لغرض معرفة أدائهم وتحديد احتياجاتهم التدريبية وتطوير فاعلية البرامج التدريبية، ومحاولة إشراكهم بدورات تدريبية تسهم في بناء شبكة من العلاقات بين العاملين، وحث روح التعاون والمشاركة، وتقوية أواصر الثقة بين العاملين.
٣. يجب على المنظمة أن تعزز من رأس المال الاجتماعي من خلال استخدام كافة المعلومات التي يوفرها النظام عن العاملين للقيام ببناء شبكة من العلاقات الاجتماعية بين العاملين مما يعزز التعاون والالتزام فضلاً عن بناء القابليات الاجتماعية وتقوية أواصر الثقة بين العاملين، بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ - ب	المستخلص
ج - و	قائمة المحتويات
د - هـ	قائمة الجداول
و	قائمة الأشكال
و	قائمة الملاحق
ز - ح	المقدمة
٢٨ - ١	الفصل الأول : الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة
١٤ - ٢	المبحث الأول : الدراسات السابقة ذات العلاقة
٢٢ - ١٨	المبحث الثاني : منهجية الدراسة
٢٨ - ٢٣	المبحث الثالث : وصف مجتمع الدراسة وعينتها
٦٧ - ٢٩	الفصل الثاني : نظام معلومات الموارد البشرية
٥٥ - ٣٠	المبحث الأول : نظام معلومات الموارد البشرية (مفهومه . أهميته . أهدافه . عناصره . مستلزمات إدارته وتشغيله)
٦٧ - ٥٦	المبحث الثاني : تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية
٩٨ - ٦٨	الفصل الثالث : رأس المال الاجتماعي
٨٠ - ٦٨	المبحث الأول : رأس المال الاجتماعي (مفهومه . أهميته . فوائده . خصائصه)
٩٥ - ٨١	المبحث الثاني : عناصر رأس المال الاجتماعي
٩٨ - ٦٩	المبحث الثالث : الربط بين متغيرات الدراسة
١٢٩ - ٩٩	الفصل الرابع : وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها واختبار فرضياتها
١١٣ - ١٠٠	المبحث الأول : وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها
١٢٥ - ١١٤	المبحث الثاني : اختبار فرضيات الدراسة
١٢٩ - ١٢٦	المبحث الثالث : الاستنتاجات والمقترحات
١٤٥ - ١٣٠	المصادر
A-B	المستخلص باللغة الانكليزية

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
١	تركيب استمارة الاستبانة	٢٠
٢	توزيع استمارات الاستبيان على أفراد عينة الدراسة في المنظمة المعنية الدراسة	٢٥
٣	وصف خصائص عينة الدراسة	٢٦
٤	مفاهيم نظام معلومات الموارد البشرية وفق آراء الباحثين وبحسب التطور التاريخي	٣٠ _ ٣٤
٥	مفاهيم رأس المال الاجتماعي حسب الروابط الخارجية أو/ والداخلية	٦٩ _ ٧٢
٦	بعض الأفكار الرئيسة لرأس المال الاجتماعي	٧٣
٧	عناصر رأس المال الاجتماعي على وفق آراء الباحثين	٨٥
٨	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد نظام معلومات الموارد البشرية	١٠١
٩	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابي والانحرافات المعيارية لتطبيقات تخطيط الموارد البشرية	١٠٣
١٠	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابي والانحرافات المعيارية لتطبيقات التوظيف	١٠٤
١١	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابي والانحرافات المعيارية لتطبيقات التدريب والتطوير	١٠٥
١٢	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابي والانحرافات المعيارية لتطبيقات التعويضات	١٠٧
١٣	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابي والانحرافات المعيارية لتطبيقات تقييم الأداء	١٠٨
١٤	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابي والانحرافات المعيارية لمتغير الثقة	١٠٩
١٥	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابي والانحرافات المعيارية لمتغير التعاون	١١٠
١٦	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابي والانحرافات المعيارية لمتغير الالتزام	١١١

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
١٧	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابي والانحرافات المعيارية لمتغير الشبكات الاجتماعية	١١٢
١٨	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابي والانحرافات المعيارية لمتغير القابليات الاجتماعية	١١٣
١٩	نتائج علاقات الارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية رأس المال الاجتماعي على المستوى الكلي	١١٤
٢٠	نتائج علاقات الارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية رأس المال الاجتماعي	١١٥
٢١	نتائج علاقات الارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية رأس المال الاجتماعي على المستوى المتغيرات الفرعية	١١٦
٢٢	نتائج تحليل الانحدار لتأثير تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي على المستوى الكلي	١١٩
٢٣	تأثير تخطيط الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي	١١٩
٢٤	تأثير التوظيف في رأس المال الاجتماعي	١٢٠
٢٥	تأثير التدريب والتطوير في رأس المال الاجتماعي	١٢٠
٢٦	تأثير تقويم التعويضات في رأس المال الاجتماعي	١٢١
٢٧	تأثير تقويم الأداء في رأس المال الاجتماعي	١٢١
٢٨	تأثير تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي على مستوى المتغيرات الفرعية	١٢٤
٢٩	تحليل الانحدار المتدرج لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي	١٢٥

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
١	مخطط الدراسة الافتراضي	١٧
٢	تصميم قاعدة بيانات	٤٢
٣	مراحل معالجة البيانات	٤٥
٤	نموذج تفصيلي لعناصر نظام معلومات الموارد البشرية	٤٩
٥	مستلزمات إدارة وتشغيل نظام معلومات الموارد البشرية	٥٠
٦	عملية توليد رأس المال الفكري من رأس المال الاجتماعي	٧٦
٧	الأهمية والفوائد التي يمكن تحقيقها رأس المال الاجتماعي	٧٨
٨	أبعاد رأس المال الاجتماعي كموجودات إستراتيجية وتنظيمية	٨٤
٩	الثقة بين الأشخاص	٨٦
١٠	الإجراءات التنظيمية لتشجيع الالتزام التنظيمي	٩١

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان
١	نموذج استبيان آراء الخبراء في قياس صدق الاستبانة
٢	استمارة الاستبانة
٣	قائمة بأسماء الخبراء والمحكمين لاستمارة الاستبانة
٤	المقابلات الشخصية مع أفراد عينة الدراسة
٥	الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة

الفصل الأول

الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة

يهدف هذا الفصل إلى تسليط الضوء على مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة أو بأبعادها الرئيسية، ومن ثم توضيح المنهجية المعتمدة في أعداد الدراسة، إذ يتضمن هذا الفصل ثلاثة مباحث، يتناول المبحث الأول بعض الدراسات السابقة والهدف منها التعرف على مضامين بعض الدراسات السابقة من إجراءات ونتائج، أما المبحث الثاني فيتطرق إلى منهجية الدراسة وتحديد الإطار العام والإجراءات التي سيعتمدها الباحث في الدراسة، ويتناول المبحث الثالث وصفاً لمجتمع الدراسة وعينتها ومسوغات اختيارها على وفق الأطر التي تقدمها إسهامات الفكر الإداري في مجال الإدارة .

المبحث الأول

الدراسات السابقة ذات العلاقة

يتضمن هذا المبحث عرضاً موجزاً لعدد من الدراسات السابقة، النظرية منها والتطبيقية التي تناولت نظام معلومات الموارد البشرية، والدراسات التي تناولت رأس المال الاجتماعي وما هو هدفها وما توصلت إليه من استنتاجات، لتطأير الجانب النظري من الدراسة الحالية من جهة، ودعم الجانب الميداني من جهة أخرى، حيث تعد هذه الدراسات من المرتكزات الأساسية التي تهيئ للباحث إطاراً فكرياً لبناء الدراسة الحالية، فضلاً عن إمكانية الاطلاع عليها ومناقشتها وبيان مجالات الاستفادة منها.

أولاً. عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية أ. الدراسات العربية

1. دراسة (بني حمدان، ٢٠٠٢)	
عنوان الدراسة	تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية_دراسة ميدانية في شركات صناعة التأمين الأردنية.
هدف الدراسة	معرفة علاقة نظام معلومات الموارد البشرية ببناء رأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية لشركات صناعة التأمين الأردنية.
عينة الدراسة وأدواتها	طبقت الدراسة على عينة مكونة من (٥٤) فرداً متمثلة بـ(مدير عام، نائب مدير عام، مساعد مدير عام) والذين يشكلون (٦٩%) من أصل مجتمعهم البالغ (٧٨) لشركات صناعة التأمين الأردنية البالغة (٢٦) شركة، وكانت الاستبيانات والمقابلات الشخصية الأدوات الرئيسة في جمع البيانات.
أهم الاستنتاجات والتوصيات	توصلت الدراسة إلى مجموعة استنتاجات، من أهمها إن عناصر الميزة التنافسية تتحقق نتيجة التأثيرات الغير مباشرة للمتغير التوضيحي في عناصر نظم معلومات الموارد البشرية عبر المتغير الوسيط (عناصر رأس المال الفكري)، فضلاً عن أن ترابط عناصر نظام معلومات الموارد البشرية تضفي بعناصر رأس المال الفكري قوة لاتحاد المتغيرين المذكورين بما يسهم في تحقيق ترابط مع عناصر الميزة التنافسية ذات دلالة معنوية ولجميع العلاقات، إذ بينت النتائج أن ترابط نظام معلومات الموارد البشرية مع رأس المال الفكري يسهم في تحقيق علاقات ارتباطية ذات دلالة معنوية مع جميع عناصر الميزة التنافسية.

	<p>واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بعملية الاستقطاب والتعيين في شركات صناعة التأمين الأردنية بما يسهم في أدائها بشكل أفضل, فضلاً عن زيادة التركيز على عملية التدريب والتطوير من خلال محاولة إشراك جميع العاملين بدورات تدريبية على استخدام الحاسبة الالكترونية بما يسهم في تطوير قدراتهم ومهاراتهم نحو الأفضل.</p>
<p>٢. دراسة (أبو رحمة, ٢٠٠٥)</p>	
<p>عنوان الدراسة</p>	<p>نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة</p>
<p>هدف الدراسة</p>	<p>التعرف على طبيعة نظم معلومات الموارد البشرية في الوزارات وتقييم مجالات استخدامها وتحليلها بغرض الكشف عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم والعوامل التي تحد من كفاءة وفاعلية استخدامها .</p>
<p>عينة الدراسة وأدواتها</p>	<p>أنجزت الدراسة على عينة مكونة من (٢٤) وزارة للسلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة وكان الاستبيان الأداة الرئيسة في جمع البيانات التي تم توزيعها على (٤٥) مديراً في تلك الوزارات.</p>
<p>أهم الاستنتاجات والتوصيات</p>	<p>أظهرت الدراسة مجموعة من الاستنتاجات أبرزها تركيز إدارات شؤون الموظفين بالوزارات الفلسطينية على استخدام النظم اليدوية, في معظم أنشطته, ويستخدم النظام كعملية دعم للنظم اليدوية وقد تبين أن استخدام النظم اليدوية تؤثر سلباً على فاعلية شؤون الموظفين في حين أن مجالات استخدام النظام في إدارات شؤون الموظفين تكون محدودة كما يكون تأثيرها سلباً على فاعلية شؤون الموظفين بالوزارات الفلسطينية.</p> <p>وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام شؤون الموظفين بإيجاد الوسائل الكفيلة لتحسين كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية فيما يتعلق بتوفير كافة المعلومات الملائمة للاستخدام في أنشطة ومجالات شؤون الموظفين المختلفة في هذه الوزارات.</p>
<p>3. دراسة الغزاوي (٢٠٠٧)</p>	
<p>عنوان الدراسة</p>	<p>دور نظام معلومات الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تقويم أعضاء الهيئة التدريسية, دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد</p>

هدف الدراسة	التعرف على دور نظام معلومات الموارد البشرية في تحقيق متطلبات عملية تقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد.
عينة الدراسة وأدواتها	تتكون عينة الدراسة من (١٤) تدريسيا من القيادات الإدارية والعلمية في كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة بغداد, وقد استخدمت (قائمة الفحص) كأداة رئيسة في جمع البيانات والمعلومات إلى جانب الوثائق والسجلات والمقابلات الشخصية والمعايشة الميدانية.
أهم الاستنتاجات والتوصيات	توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من أبرزها أن متغيرات نظام معلومات الموارد البشرية تؤثر في عملية تقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية لاسيما عندما تعمل الأبعاد بشكل متكامل, إذ كان التأثير واضحا في جميع المسارات وبحسب الأهمية (الرواتب, التوظيف, الحوافز, التدريب والتطوير والبحث العلمي, الصحة والسلامة) وأوصت الدراسة بضرورة الأخذ بمسار (الرواتب, التوظيف, الحوافز, التدريب والتطوير والبحث العلمي, الصحة والسلامة) عند القيام بعملية تقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية, لأنه الأكثر تأثيرا في زيادة موضوعية عملية تقويم الأداء, كذلك ضرورة تفعيل دور نظام معلومات الموارد البشرية في خلق ذاكرة تنظيمية نشطة تحتفظ بالسجل المهاري لأعضاء الهيئة التدريسية عند القيام بعملية تقويم أدائهم .
٤. دراسة (توفيق و العاني, ٢٠٠٨)	
عنوان الدراسة	دور مخرجات نظم معلومات الموارد البشرية في صياغة استراتيجيات إدارة الموارد البشرية
هدف الدراسة	تحديد طبيعة العلاقة القائمة بين مخرجات نظم معلومات الموارد البشرية مع الاستراتيجيات الخاصة بإدارة الموارد البشرية.
عينة الدراسة وأدواتها	أنجزت الدراسة على عينة مكونة من (٣٠) مديرا للموارد البشرية في جامعة الموصل وكان الاستبيان الأداة الرئيسة في جمع البيانات.
أهم الاستنتاجات والتوصيات	وتوصلت الدراسة إلى أن تحاليل جميع العلاقات الارتباطية كانت تتمتع بدلالة معنوية قوية والتي تشير إلى الدور الذي تؤديه المعلومات (مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية) في عملية صياغة الاستراتيجيات الخاصة بالموارد

البشرية, في حين أظهرت نتائج الانحدار على أن مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية المتضمنة معلومات عن التخطيط, التدريب والتطوير والتعويضات وتقويم الأداء كان لها تأثير معنوي مباشر في صياغة استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بينما لم يكن للتوظيف أي تأثير فيها. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تعزيز ووعي مدراء الموارد البشرية, بأهمية الاعتماد على نظام معلومات الموارد البشرية في الحصول على كافة المعلومات اللازمة للمساعدة في صياغة استراتيجيات الموارد البشرية, كما أوصت على ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة وبشكل مكثف داخل الجامعة.	
--	--

ب . الدراسات الأجنبية

٥. دراسة (Boateng,2007)	
عنوان الدراسة	The Role of Human Resource Information Systems (HRIS) in Strategic Human Resource Management (SHRM) دور نظام معلومات الموارد البشرية في إستراتيجية إدارة الموارد البشرية
هدف الدراسة	التحقق فيما إذا كان هناك أي دور تلعبه نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS) في إستراتيجية الموارد البشرية, فضلا عن الكيفية التي ينظر بها خبراء الموارد البشرية والمدراء على آثار نظم معلومات الموارد البشرية في مهام وادوار إستراتيجية الموارد البشرية, ومحاولة التعرف فيما إذا كان هناك اختلاف في استخدام (HRIS) بين المنظمات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة .
عينة الدراسة وأدواتها	أنجزت الدراسة على عينة مكونة من (١٧٠) منظمة في فنلندا وقد استخدم الاستبيان كأداة رئيسة في جمع البيانات والمعلومات والتي تم توزيعها على مدراء الموارد البشرية وخبراء المورد البشري في هذه المنظمات.
أهم الاستنتاجات والتوصيات	الإستراتيجية كالتوظيف, والتدريب والتطوير, وتقويم الأداء, وغيرها, وكذلك لم يكن هناك أي اختلاف بشأن استخدام نظم معلومات الموارد

<p>البشري بالنسبة لحجم المنظمات.</p> <p>وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها ضرورة تعزيز أهمية استخدام نظام معلومات الموارد البشري، لأجل الحصول على المعلومات اللازمة، والتي تكفل بتقليل الكلف، والوقت، والجهد، والتأكد على استخدام نظم معلومات الموارد البشرية بشكل كبير واستخدام شبكة الاتصال الداخلية بشكل مكثف من أجل الاستفادة من هذا النظام.</p>	
<p>٦. دراسة (Barut & Dogerlioglu,2010)</p>	
<p>Human Resource information systems: A Socio technical Perspective</p> <p>أنظمة معلومات الموارد البشرية بالمنظور التكنولوجي الاجتماعي</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>التحليل الدقيق لتطبيقات أنظمة معلومات الموارد البشرية مع الأخذ بنظر الاعتبار العوامل الأساسية للتكنولوجيا والمجتمع والعلاقة بينهما من منظور التكنولوجي الاجتماعي.</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>تكونت الدراسة من عينة تضم (٧٦) منظمة والتي تحتوي على أكثر من مئة موظف وقد استخدمت الدراسة الاستبيان والمقابلات كأدوات رئيسة لجمع المعلومات.</p>	<p>عينة الدراسة وأدواتها</p>
<p>توصلت الدراسة إلى العديد من الاستنتاجات أبرزها انه ليس هناك اختلاف جوهري بين تكنولوجيا المعلومات، وأقسام الموارد البشرية ضمن توقعات إدارة تنفيذ مشاريع نظام معلومات الموارد البشرية، كما أن منهج التكنولوجي الاجتماعي يزيد من رفع أداء تنفيذ نظام معلومات الموارد البشرية في كلا المصطلحين، وخصوصا فيما يتعلق بالكفاءة والفاعلية واستخدام النظام ورضا المستخدم وجودة التكنولوجيا وإبراز النجاح العام.</p>	<p>أهم الاستنتاجات والتوصيات</p>
<p>٧. دراسة (Al-Tarawneh & Al-Shqairat ,2010)</p>	
<p>Human Resource Information Systems in Jordanian Universities</p> <p>أنظمة معلومات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية</p>	<p>عنوان الدراسة</p>

التعرف على مدى تبني الجامعات الأردنية العامة لنظام معلومات الموارد البشرية، ودراسة الاستخدام الحالي لـ (HRIS) ومدى الاستفادة من تطبيقاته، وما المعوقات التي تحول دون استخدامه في هذه الجامعات.	هدف الدراسة
تكونت عينة الدراسة من الجامعات الأردنية العامة، وقد كانت استمارة الاستبيان الأداة الرئيسة لجمع البيانات والمعلومات والتي تم توزيعها عشوائياً على (٢٣٠) موظفاً داخل هذه الجامعات.	عينة الدراسة وأدواتها
أظهرت الدراسة مجموعة من الاستنتاجات أهمها أن استخدام (HRIS) يعد استثماراً جيداً في الجامعات، كما يحقق الاستجابة السريعة للوصول إلى المعلومات، ألا إن استخدامه في الجامعات الأردنية يعد محدوداً ولأغراض الإدارية الروتينية فقط، ومن معوقات تطبيقه هو نقص الدعم المالي، وكذلك عدم التزام المدراء في تنفيذه. وأوصت الدراسة على أهمية التزام المدراء في تنفيذ (HRIS) والسعي إلى تخطي العقبات التي تواجه التنفيذ من أجل دعم عملية صنع القرار فضلاً عن تدريب الموظفين على استخدام (HRIS) للاستفادة منه في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة للجامعة.	أهم الاستنتاجات والتوصيات
٨. دراسة (Rangriz,2011)	
The Impact of Human Resource Information System on Strategic Decisions in Iran	عنوان الدراسة
تأثير نظام معلومات الموارد البشرية على القرارات الإستراتيجية في إيران	هدف الدراسة
توضيح مدى تأثير نظام معلومات الموارد البشرية على القرارات الإستراتيجية.	هدف الدراسة
تتكون عينة الدراسة من مصرفين (Mellat-Parsian) والتي تم اختيارهما من (١٩) مصرفاً في إيران وتضمنت عينة الدراسة (١٧٢) مديراً ومعاونينهم، وكانت المقابلات الشخصية والاستبيان الأدوات الرئيسة في الحصول على البيانات.	عينة الدراسة وأدواتها
أظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها أن نظام معلومات الموارد البشرية ذات تأثير فعال على القرارات الإستراتيجية في كلا المصرفين،	أهم الاستنتاجات والتوصيات

إضافة إلى أبراز الدور الرئيس لـ(HRIS) في المهام والجوانب الإستراتيجية.	
وأوصت الدراسة إلى إجراء دراسات مستقبلية فيما يتعلق بحجم عينة أوسع وأكثر تنوعاً إضافة إلى التزام المدراء بنظام معلومات الموارد البشرية لما له من آثار عملية على القرارات الإستراتيجية في البنوك.	

ثانياً عدد من الدراسات المتعلقة برأس المال الاجتماعي

ب. الدراسات العربية :

١. دراسة (الدوري والساعدي , ٢٠٠٢)	
عنوان الدراسة	رأس المال الاجتماعي التنظيمي (مدخل في اقتصاديات الثقة)
هدف الدراسة	تحديد المجالات التي يمكن اعتمادها مصدراً لتوليد القيمة المتأتمية من استثمارات الثقة في المنظمة.
أهم الاستنتاجات والتوصيات	توصلت الدراسة إلى ابرز الاستنتاجات منها إن كفاءة وفاعلية المنظمة تتوقف بشكل كبير على مستوى التعاون السائد بين أفرادها سواء كان هذا التعاون يسهل العملية التنظيمية أم يبعد المنظمة من التعقيد, كما عد الثقة على أنه موجود إستراتيجي غير قابل للتقليد, فامتلاك المنظمة التقنيات الحديثة قد يحقق ميزة تنافسية, لكن يمكن تقليدها بسهولة من قبل المنافسين, في حين أكد على أن مخرجات القرارات لرأس المال الاجتماعي تكون ذات تدفق مستمر أي أنها تتعاظم ذاتياً من خلال العلاقات الاجتماعية داخل الهيكل الاجتماعي. وأوصت الدراسة بضرورة التوسع في العلاقات الاجتماعية المستندة على التعاون والتي تؤثر صحة وسلامة الأداء الوظيفي الاجتماعي الذي ينسجم عنه عوائد ذات قيمة لا يستهان بها في المستقبل, كما أكد على ضرورة توسيع قاعدة الثقة المستندة على العلاقات الاجتماعية داخل الهيكل الاجتماعي لأنها تعد استثماراً رأسالياً في المنظمة.
٢. دراسة (الخطاوي , ٢٠٠٣)	
عنوان الدراسة	تأثير رأس المال الاجتماعي في دعم العمل المنظمي لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العراقية.
هدف الدراسة	معرفة تأثير رأس المال الاجتماعي بأبعاده (الزمالة- الثقة-التعاون- رأس المال الفكري) في كل من العمل المنظمي والميزة التنافسية.

عينه الدراسة وأدواتها	تتكون عينة الدراسة من عدد من الأفراد العاملين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية والبالغ عددهم (٢٤٠) فرداً وقد استخدمت الدراسة أسلوب الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات.
أهم الاستنتاجات والتوصيات	توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات مفادها أن وجود رأس المال الاجتماعي بأبعاده الأربعة يؤدي إلى اقتسام أفضل للمعرفة المنسوبة إلى مستويات عالية من الثقة الراسخة، وشبكات عمل فاعلة داخل المنظمة إضافة إلى حدوث معدلات دوران اقل، مما يؤدي إلى تقليل كلف التغيير والتدريب، وكذلك اتخاذ قرارات تتسم بالاستقرار بحكم مجيئها من الفهم المشترك للموضوع. وأوصت الدراسة إلى الاستفادة من العاملين الأذكياء والدقيقين في الأداء، مما يميزهم في المنظمة ووضعهم على رأس الجماعات المكونة لرأس المال الاجتماعي بما يفيد تقديم الأفكار التي تصب في تأسيس إبداع فكري إجتماعي يصب في صالح المنظمة.
٣. دراسة (النقار، ٢٠٠٨)	
عنوان الدراسة	تفوق المنظمات في إطار الربط بين رأس المال الاجتماعي ونظم إدارة المعرفة
هدف الدراسة	قياس رأس المال الاجتماعي الموجود فعلا في المنظمة، وتقييم وجود نظم إدارة المعرفة وتطبيقاتها، وتقييم مرحلة التفوق المنظمي في المنظمة المبحوثة ومعرفة تأثير كل من رأس المال الاجتماعي ونظم إدارة المعرفة في التفوق التنظيمي.
عينه الدراسة وأدواتها	أنجزت الدراسة على عينة مكونة من (١٢) مديرية عامة تابعة إلى مركز وزارة الكهرباء والمديريات العامة المتخصصة في العمليات التشغيلية الفنية الصرفة في بغداد، وقد استخدمت الدراسة أسلوب الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات والتي تم توزيعها على المستشارين والمدراء العامين ورؤساء المهندسين والبالغ عددهم (١٠٠) موظف.
أهم الاستنتاجات	توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من أبرزها وجود عدد من الممارسات الفردية المدعومة بأسلوب غير مباشر في أحسن الحالات، لتعظيم الدور الاجتماعي في الأداء أفرقي، وكونه هو محدد للفاعلية على حساب العناية الجدية المباشرة بالموجودات المادية الجامدة، وهو ما يسبب الإرباك بل الضياع

والتوصيات	<p>للقدرات.</p> <p>وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على العنصر البشري القادر على استثمار ما متاح من موجودات ونظم، ودعم الأداء العام وتطويره، بالإضافة إلى الانطلاق في بناء الحافظة المعرفية المتبينة لفكرة خزن المعرفة المتراكمة بين الأجيال، وبما يحول دون إعادة تكرار الأخطاء بل والتنبؤ بها، والاستعداد لما متوقع منها مع استقراء المستقبل بما يؤمن بيئة عمل تسهل فيها عملية تناقل المعارف، وبما يضع مستويات مثالية في الأداء للتسابق مع غيرها من المنظمات، ضمن بيئة العمل الواحدة وهو ما يدفع للوصول إلى تحقيق التفوق المنظمي.</p>
-----------	--

ت. الدراسات الأجنبية :

٤. دراسة (Shideler,2005)	
عنوان الدراسة	Individual Social capital : An Analysis of factors Influencing Investment رأس المال الاجتماعي الفردي : تحليل العوامل المؤثرة في الاستثمار
هدف الدراسة	تقديم نموذج للاستثمار في رأس المال الاجتماعي الفردي، وتحديد العوامل التي تؤثر على سلوك الفرد من منظور رأس المال الاجتماعي.
عينة الدراسة وأدواتها	تكونت عينة الدراسة من (٢٦٠٠) مواطن في مقاطعة فرانكلين بولاية أوهايو واستخدمت الدراسة أسلوب الاستبان كأداة رئيسة لجمع البيانات والتي تم توزيعها عشوائيا وكانت نسبة الاسترداد (١٢٥٧) صالحة للتحليل.
أهم الاستنتاجات والتوصيات	أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها إن الاستثمار في رأس المال الاجتماعي يحقق العديد من المنافع المستقبلية وبدون أي قلق، إذ يرتبط رأس المال الاجتماعي إيجابيا مع الاستثمار في التحصيل العلمي وسلبيا مع الأجور، كما تؤثر الخصائص الشخصية على الاستثمار في رأس المال الاجتماعي فضلاً عن بعض التقلبات خلال دورة الحياة، وكذلك فإن وجود المؤسسات الرسمية يمكن أن تؤثر إيجابيا على الاستثمار في رأس المال الاجتماعي. وأوصت الدراسة بان على المؤسسات والأسواق الرسمية أن تسهل من التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد وزيادة وقت فرص التفاعل الاجتماعي مع الآخرين.
٥. دراسة (Feiler ,2006)	
عنوان الدراسة	Engagement , Trust , and Reciprocity :Exploring the

<p>Relationship Between Social Capital and Participation in Nonprofit organization</p> <p>الارتباط، الثقة، والتبادل : استكشاف العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والمشاركة في المنظمات الغير ربحية</p>	
<p>توضيح مدى تأثير مختلف أشكال رأس المال الاجتماعي في المنظمات الغير ربحية.</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>أنجزت الدراسة في المعهد المركزي للعلوم الاجتماعية والسلوكية في جامعة وسط ولاية فلوريدا على عينة مكونة من (١٤٣٧) منها (٨٤٧) صالحة للتحليل وكانت المقابلات و(المكالمات) الهاتفية الأداة الرئيسة لجمع البيانات.</p>	<p>عينة الدراسة وأدواتها</p>
<p>كشفت نتائج الدراسة على أن أعلى المستويات من رأس المال الاجتماعي ترتبط بزيادة المشاركة في المنظمات الغير ربحية في حين أن المشاركة في المنظمات الغير ربحية تختلف تبعا لخصائص المجتمع المحلي ورأس المال الاجتماعي، الذي يمكن أن ينظر إليه باعتباره عنصر مهم في تطوير القطاع الغير ربحي. وأوصت الدراسة بان على المؤسسات الحكومية والرسمية والمحلية أن لا تؤثر في قرارات الأفراد ضمن الجماعات وان تزيد من المشاركة في رأس المال الاجتماعي للمنظمات الغير ربحية لتطوير هذه المنظمات.</p>	<p>أهم الاستنتاجات والتوصيات</p>
<p>٦. دراسة (Yang & Farn, 2009)</p>	
<p>Social capital, behavioural control, and tacit knowledge sharing—A multi-informant design</p> <p>رأس المال الاجتماعي، السلوك الرقابي ومشاركة المعرفة الضمنية - تصميم متعدد المعالم</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>التعرف على مشاركة المعرفة الضمنية للعاملين وسلوكهم ضمن جماعات العمل من خلال رأس المال الاجتماعي.</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>أنجزت الدراسة على عينة مكونة من (٦٧) منظمة وكان الاستبيان الأداة الرئيسة لجمع البيانات والتي تم توزيعها على (٣٠٦) عامل من مستخدمي الحاسوب والالكترونيات والبرامج والصناعات الإنشائية.</p>	<p>عينة الدراسة وأدواتها</p>
<p>توصلت الدراسة إلى ابرز الاستنتاجات منها أن الثقة هي المؤثر الرئيس لمشاركة العاملين في المعرفة الضمنية، كما أن للرقابة الداخلية تأثير ايجابي في مشاركة العاملين للمعرفة الضمنية، في حين إن للرقابة الخارجية تأثير معتدل على العلاقة</p>	<p>أهم الاستنتاجات والتوصيات</p>

<p>بين مشاركة المعرفة الضمنية والسلوك الرقابي.</p> <p>وأوصت الدراسة إلى ضرورة مشاركة العاملين بالمعرفة الضمنية ضمن جماعات العمل والتركيز على الرقابة الداخلية وتعزيزها من خلال رأس المال الاجتماعي.</p>	
<p>٧. دراسة (Vincenzo & Mascia, 2011)</p>	
<p>Social capital in project-based organizations: Its role, structure, and impact on project performance.</p> <p>رأس المال الإجمالي في المنظمات القائمة على المشاريع: دورها, هيكلها, وإثرها على أداء المشروع</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>تقديم أدلة حول دور رأس المال الإجمالي في المنظمات القائمة على المشاريع.</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>أنجزت الدراسة على عينة مكونة من (٣٠٠) موظف في الشركة الإيطالية العاملة في مجال البناء والتشييد والتي شملت (٥٤) مشروعا, وقد استخدمت الاستبيان والمقابلات الشخصية كأدوات رئيسة, لجمع البيانات والمعلومات.</p>	<p>عينة الدراسة وأدواتها</p>
<p>توصلت الدراسة إلى أن الإدارة المناسبة لرأس المال الاجتماعي يمكن أن تزيد من دقة التنسيق والمعرفة والتكامل بين مجموعات العمل التي تنتج بدورها مستويات عالية من الأداء في بناء المشاريع الصغيرة داخل المنظمات, لذا فإن رأس المال الاجتماعي ليس فقط لتحسين أداء بناء المشاريع وإنما للحد من عدد المشاكل التي تؤثر في الجودة.</p> <p>وأوصت الدراسة إلى أنه يجب تكوين رأس مال اجتماعي داخل المنظمات والسعي إلى إيجاد شبكات وعلاقات اجتماعية بما يضمن مستويات عالية من الأداء في بناء المشاريع الصغيرة داخل المنظمات.</p>	<p>أهم الاستنتاجات والتوصيات</p>

ثالثاً . مناقشة الدراسات السابقة

١. أوضحت الدراسات السابقة العربية والأجنبية منها أهمية المواضيع التي تناولتها هذه الدراسة والمتمثلة بنظام معلومات الموارد البشرية, ورأس المال الاجتماعي سواء كانت دراسات نظرية أو تطبيقية.

٢. اهتمت الدراسات السابقة المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية بتسليط الضوء على المنافع والمزايا التي يمكن أن يحققها النظام من خلال توفير كافة المعلومات عن الموارد البشرية بأقل كلفة، وجهد، وأسرع وقت، لاتخاذ كافة القرارات الخاصة بالموارد البشرية بدقة.
٣. تناولت بعض الدراسات تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية من جوانب مختلفة ومنظمات وقطاعات مختلفة، لتحديد مدى الأسباب التي تحول دون تطبيقه كدراسة (Altarawneh&Al-Shqairat, 2010)، أما دراسة (Rangriz,2011) فقد انصرفت إلى كيفية تأثير نظام معلومات الموارد البشرية على القرارات الإستراتيجية في المنظمات.
٤. تتفق معظم الدراسات الخاصة برأس المال الاجتماعي على ضرورة تعزيز رأس المال الاجتماعي في المنظمات لما له من أهمية كبيرة في دعم العمل المنظمي لتحقيق ميزة تنافسية كما في دراسة (الخطاوي, ٢٠٠٣)، وتحقيق التفوق المنظمي من خلال تعزيز إدارة المعرفة كما في دراسة (النقار, ٢٠٠٨)، فضلا عن تحليل العوامل التي تؤثر على الاستثمار كما في دراسة (Shideler,2005)، من خلال تبادل المعلومات والأفكار والمهارات وضرورة بناء شبكة من العلاقات تشجع على الالتزام، والمشاركة والتعاون وتقوية أواصر الثقة بين العاملين.

رابعاً . مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

- من خلال ما تم عرضه لعدد من الدراسات السابقة ومناقشة مضامينها يمكن تحديد مجالات الاستفادة منها للدراسة الحالية. وفيما يأتي توضيح لأهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:
١. تشكيل الإطار النظري والمعرفي للدراسة الحالية في ضوء النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات فضلا عن الاستدلال على مصادر جديدة ومواقع الكترونية حديثة ذكرت فيها .
 ٢. التعرف على المنهجيات المعتمدة في الدراسات السابقة بشكل يساعد على بناء منهجية معتمدة لهذه الدراسة.
 ٣. تتفق الدراسة مع معظم الدراسات السابقة في مقياس للدراسة الحالية، وذلك من خلال الاطلاع على الأدوات المستخدمة فيها واعتمادها.

المبحث الثاني

منهجية الدراسة

تمهيدا للجانب التطبيقي تعرض الدراسة من خلال هذا المبحث المنهجية التي اعتمدها الباحث في تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وبناء مخططها وفرضياتها، فضلاً عن الأساليب المتبعة في جمع البيانات وتحليلها وذلك ضمن الآتي:

أولاً . مشكلة الدراسة

اعتمدت المنظمات تعتمد وبصورة اكبر على الموارد البشرية في بيئة أعمالها لتحسين قدراتها التنافسية وتحقيق أهدافها، وهذا ما أدى إلى الاهتمام بالجانب البشري بصورة أكثر في محاولة لفهم الآليات التي تزيد من قدراته وفاعليته، في حين أحدثت التطورات التقنية تغيرات مهمة في كفاءة أنشطة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، مما أدت إلى ضرورة زيادة الاهتمام بهذه التقنيات، ومنها نظام معلومات الموارد البشرية لتحقيق التحسين المستمر في الأنشطة الخاصة بالموارد البشرية من خلال توفير كافة المعلومات الضرورية عن الموارد البشرية لتطبيقات التخطيط والتوظيف (الاستقطاب والتعيين) والتدريب والتطوير، والتعويضات، وتقويم الأداء واستثمارها في تعزيز رأس المال الاجتماعي بشكل يؤدي إلى تحقيق الأهداف المطلوبة عن طريق تكوين شبكة من العلاقات بين العاملين، وإيجاد نوع من الثقة المتبادلة المبنية على التعاون في نقل المعلومات وتشجيع الالتزام والمشاركة مما يضمن نجاح المنظمات واستمرار تفوقها. ومن هنا قد أسهمت الدراسة الاستطلاعية* التي قام بها الباحث والمقابلات الميدانية مع عدد من المبحوثين في إيجاد التوجه والقاعدة لتناول هذا الموضوع ضمن مجتمع بحثي بجامعة الموصل الأمر الذي حدا بالباحث إلى إثارة مجموعة من التساؤلات لتكون مدخلا لمشكلة الدراسة على وفق السياق الآتي :

١. ما مستوى تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمة المعنية بالدراسة ؟
٢. ما مدى توافر رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية بالدراسة ؟
٣. هل تسهم تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية بالدراسة ؟
٤. ما طبيعة ونوع علاقات الارتباط والتأثير بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية بالدراسة ؟

* تمت الدراسة في عدد من كليات جامعة الموصل وتم مقابلة (١٣) من الأفراد المبحوثين وللفترة من ٢٠١١/٩/١٥ ولغاية ٢٠١١/٩/٢٥

ثانيا . أهمية الدراسة

تتجسد أهمية الدراسة في إيجاد وتحقيق التفاعل بين نظام معلومات الموارد البشرية بوصفه احد أهم الأدوات الضرورية لمنظمات اليوم، ورأس المال الإجتماعي بكونه من أحد أبرز الأبعاد السلوكية اللازمة للموائمة بين العاملين وتعزيز العلاقات فيما بينهم، وانسجاما مع ذلك تنقسم أهمية الدراسة إلى محورين هما :

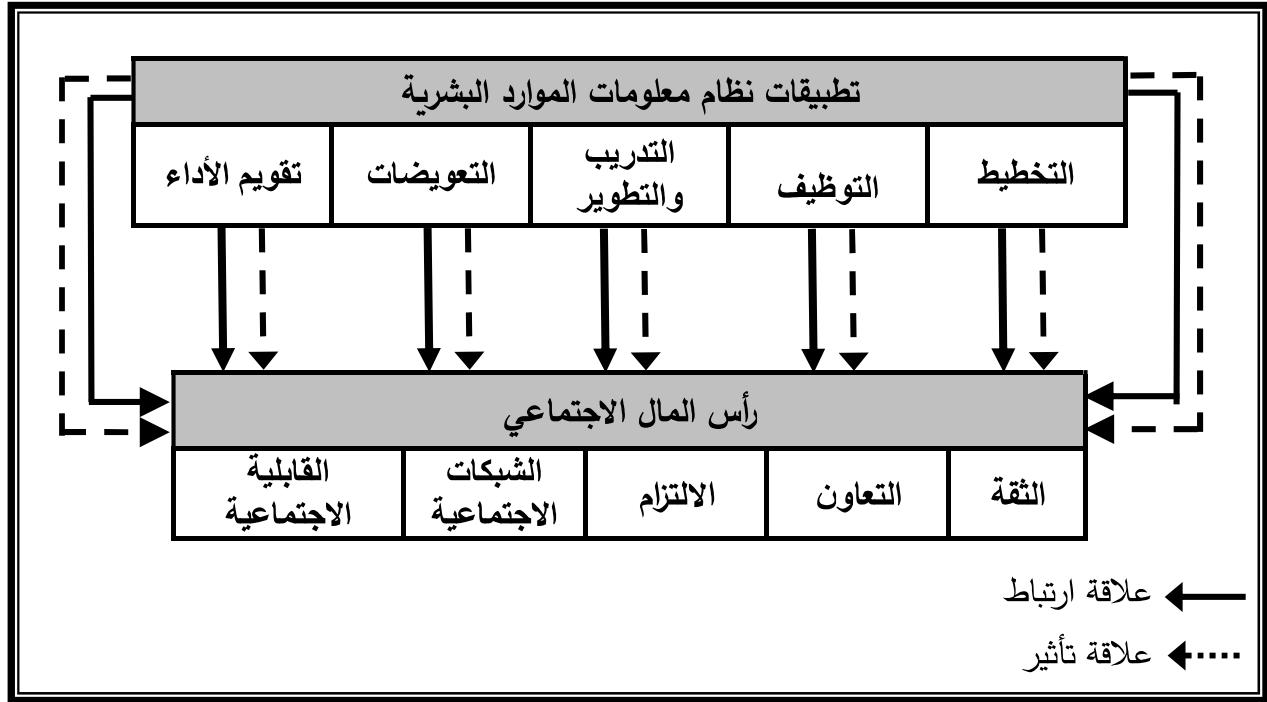
١. المستوى الأكاديمي : تنبثق أهمية الدراسة من إضافة علاقة فكرية جديدة تربط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الإجتماعي تضاف إلى التراكم المعرفي في ذلك.
٢. المستوى التطبيقي : تتمثل أهمية الدراسة في محاولتها لتقديم تصور واضح لدى المديرين في المنظمة المعنية بالدراسة عن مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية وتطبيقاته وما يمكن أن يحدثه من إسهام في رأس المال الاجتماعي، فضلا عن إن الدراسة ستزود جامعة الموصل بمؤشرات رقمية مستندة إلى ما أسفرت عنه نتائج التحليلات الإحصائية.

ثالثاً . أهداف الدراسة

- في ضوء مشكلة الدراسة وأهميتها، تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :
١. التعرف على مستوى تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمة المعنية بالدراسة.
 ٢. التعرف على مستوى وطبيعة توافر رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية بالدراسة .
 ٣. وصف تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وتشخيصها ومتغيرات رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية بالدراسة .
 ٤. تشخيص وتحليل طبيعة العلاقة الترابطية لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومدى تعزيزها لمتغيرات رأس المال الاجتماعي .
 ٥. تشخيص وتحليل طبيعة العلاقة التأثيرية لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومدى تعزيزها في متغيرات رأس المال الاجتماعي.

رابعاً . مخطط الدراسة

تطلب المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة وفرضياتها، بناء مخطط متكامل يوضح العلاقة بين الأبعاد الرئيسة والمتغيرات الفرعية للدراسة، وقد اعتمد في هذا المخطط تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بوصفها متغيرات مستقلة تؤثر في رأس المال الاجتماعي بوصفه متغيراً معتمداً الشكل (١).



الشكل (1)

مخطط الدراسة الافتراضي

خامساً . فرضيات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار مخططها اعتمدت الدراسة الفرضيات الآتية :

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وبين رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية بالدراسة .

الفرضية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وبين رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية بالدراسة.

الفرضية الثالثة: يتباين تأثير تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية بالدراسة.

سادساً . حدود الدراسة

١. الحدود الزمنية: انحصرت حدود الدراسة في المدة الزمنية التي تمت فيها الدراسة, إذ امتدت من تشرين الثاني (٢٠١٠) ولغاية تشرين الأول (٢٠١١).
٢. الحدود المكانية : تتركز حدود الدراسة المكانية في جامعة الموصل بمحافظة نينوى, إذ شملت الدراسة رئاسة الجامعة وعدد من الكليات العلمية والإنسانية التابعة لها وبعض المراكز البحثية والعلمية التابعة لها.
٣. الحدود البشرية: أجريت الدراسة بالتركيز على عينة من القيادات الإدارية المتمثلة بـ(العمداء, ومعاوني العمداء, ورؤساء الأقسام العلمية والإنسانية, ومدراء المراكز العلمية والبحثية والخدمية, ومدراء الموارد البشرية, ومعاوني مدراء الموارد البشرية) في جامعة الموصل.

سابعاً . أساليب جمع البيانات

وظفت الدراسة في تغطية بياناتها المطلوبة لتنفيذ الجانب النظري والميداني أساليب بحثية عدة لتساهم في اختبار مخطط الدراسة وفرضياته وإنجاز أهدافه, فقد استعان الباحث في الجانب النظري بما تيسر من مراجع علمية, عربية وأجنبية والمتمثلة بـ(الكتب, والمقالات, والبحوث, والمؤتمرات, والرسائل والاطاريح, وشبكة المعلومات (الانترنت)) ذات الصلة بموضوع الدراسة, فضلاً عن مراجعة العديد من المهتمين بهذا المجال وصولاً إلى إنجاز إطار علمي واضح لمعالجة آثار الدراسة.

أما في الجانب الميداني فقد اعتمد الباحث عدداً من المقابلات الشخصية الملحق (٤) مع بعض أفراد عينة الدراسة بغية توضيح عدد من الفقرات الخاصة باستمارة الاستبانة وذلك من أجل الحصول على إجابات صحيحة, فضلاً عن عددٍ من المعلومات التي تخدم الدراسة.

إلى جانب ذلك اعتمدت الدراسة استمارة الاستبانة الملحق (2) بوصفها الأداة الرئيسة في جمع البيانات, إذ روعي في صياغتها واشتمالها على متغيرات الدراسة المعتمدة والمستقلة وتمت صياغتها بالشكل الذي يخدم أهداف الدراسة وفرضياتها بالاستناد إلى الجانب النظري, والرجوع إلى الدراسات السابقة, ولغرض وصف محتوياتها والتي تتضمن أربعة محاور هي:

أ. المحور الأول يشمل فقرات المعلومات التعريفية الخاصة بأفراد عينة الدراسة والمتمثلة بـ(الجنس, العمر, التحصيل العلمي, المنصب الوظيفي, مدة الخدمة في المنصب الحالي).

ب. أما المحور الثاني من الاستبانة, فقد ركز على بُعد نظام معلومات الموارد البشرية, وذلك لقياس مدى تطبيق النظام داخل المنظمة المعنية بالدراسة ومدى الاستفادة من المعلومات التي تحصل عليها المنظمة من هذا النظام إذ خصصت (8) فقرات لقياس وجوده.

ت. ركز المحور الثالث من فقرات الاستبانة على المتغيرات الخاصة بتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية إذ يتضمن المغير الأول والمتمثل بـ(تخطيط الموارد البشرية) بـ(5) فقرات لقياسه,

يليه (التوظيف)، والذي مثل بـ(5) فقرات لقياسه، ثم (5) فقرات للمتغير الثالث والخاصة بـ(التدريب والتطوير)، إذ مثل المتغير الرابع والمتمثل بـ(التعويضات) بـ(5) فقرات لقياسه، أما المتغير الخامس المتمثل بـ(تقويم الأداء) فجرى تمثيله بـ(5) فقرات أيضا لقياسه.

ث. مثل المحور الرابع من فقرات الاستبانة على متغيرات بُعد رأس المال الاجتماعي، والذي يشمل الثقة معبرا عنها بـ(5) فقرات لقياسها، يليها التعاون الذي مثل بـ(5) فقرات لقياسه، ثم الالتزام معبرا عنه بـ(5) فقرات لقياسه، في حين مثلت الشبكات الاجتماعية بـ(5) فقرات لقياسها، أما القابلية الاجتماعية فقد مثلت بـ(5) فقرات أيضا لقياسها.

وفي جميع مقاييس الاستبانة تم استخدام مقياس (ليكرت الخماسي)، إذ خصص لكل خيار نقطة، ويعطي الباحث لإجابات المبحوثين درجات (1,2,3,4,5) إذ كانت إجاباتهم مؤيدة للاتجاه (اتفق بشدة، اتفق، اتفق لحد ما، لا اتفق، لا اتفق بشدة) على التوالي. الجدول (١) .

الجدول (١)
تركيب استمارة الاستبانة

ت	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	تسلسل الفقرات في الاستمارة	مجموع الفقرات	المصادر المعتمدة في استمارة الاستبيان
أولاً	معلومات شخصية	خاصة بإفراد عينة الدراسة	—	—	—
ثانياً	نظام معلومات الموارد البشرية	—	X1-X8	8	(اليوزبكي، ٢٠٠١) (بني حمدان، ٢٠٠٢) (Boateng, 2007) (Al Shibly, 2011)
ثالثاً	تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية	تخطيط الموارد البشرية	X1-X5	5	
		التوظيف	X6-X10	5	
		التدريب	X11-X15	5	
		التعويضات	X16-X20	5	
		تقويم الأداء	X21-X25	5	
رابعاً	رأس المال الاجتماعي	الثقة	X26-X30	5	(ألساعدي، ٢٠٠١) (الخطاوي، ٢٠٠٣) (حواس، ٢٠٠٣) (Costa, 2006) (Alexander, 2011)
		التعاون	X31-X35	5	
		الالتزام	X36-X40	5	
		الشبكات الاجتماعية	X41-X45	5	
		القابلية الاجتماعية	X46-X50	5	

الجدول من إعداد الباحث في ضوء استمارة الاستبانة

أولاً . اختبار صدق استمارة الاستبانة

خضعت استمارة الاستبانة بمقاييسها المتعددة لاختبارات (الصدق والثبات)، وذلك للتحقق من

صلاحيتها على النحو الآتي:

١. الاختبارات قبل التوزيع

أ. قياس الصدق الظاهري وصدق المحتوى

بهدف التأكد من قدرة استمارة الاستبانة على قياس متغيرات الدراسة، تم إخضاعها لاختبار الصدق الظاهري والشمولي الملحق (1) إذ تم عرضها على مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين بالعلوم الإدارية الواردة أسمائهم في الملحق (3) للتأكد من صحة الفقرات الواردة في الاستمارة ومدى ملاءمتها لفرضيات الدراسة وأهدافها، وقد تم استطلاع آرائهم بشأن قدرتها على قياس متغيرات الدراسة وبما يضمن وضوح فقراتها وشموليتها ودقتها من الناحية العلمية، وفي ضوء ذلك جرى حذف وتعديل وإضافة عدد من الفقرات وعلى النحو الذي اكتسب بموجبه رأي الأكثرية في صحة فقراتها وشموليتها بما ينسجم مع فرضيات الدراسة.

ب. قياس ثبات استمارة الاستبانة

لغرض التعرف على مدى صلاحية المقياس وثبات استمارة الاستبانة، تم استخدام مقياس (كورنباخ ألفا - Cornbach Alpha) وقد تبين أن معامل ألفا بلغ (0,967) على المستوى الإجمالي للمتغيرات، وهي نسبة عالية بالمقارنة مع ألفا المعيارية (0,67)، وتعد هذه النسبة مقبولة في الدراسات الوصفية، وبذلك أصبحت أداة الدراسة صالحة للتطبيق النهائي.

2. الاختبار بعد التوزيع

أ. الحيادية

حرص الباحث على التأكد على حيادية الاستبانة، وذلك بعدم التدخل في إجابات عينة الدراسة، ومنحهم الوقت والحرية الكافية في الإجابة، فضلا عن سعي الباحث إلى تفسير هدف الدراسة وتوضيح الغموض الذي قد يستجد فيما يتعلق بفقرات الاستبانة ضمانا لدقة الإجابة وموضوعيتها.

ب. الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة

لغرض الاختبار والتأكد من صدق الاستبانة تم الاعتماد على الاتساق الداخلي للفقرات المعبرة عن أبعاد الدراسة، بحيث تقيس قيم الارتباط المعنوية الموجبة أو السالبة التي تعبر عن مصداقية تمثيل تلك الفقرات للأبعاد الرئيسة والمتغيرات الفرعية للدراسة وتمثلت نتائج الاتساق الداخلي في الملحق (٥) على النحو الآتي:

١. الاتساق الداخلي لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية

تشير مصفوفة الارتباط الخاصة بفقرات تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية والمتمثلة بـ(تخطيط الموارد البشرية، التوظيف، التدريب والتطوير، التعويضات، تقويم الأداء) في الملحق(٥)

إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الفقرات مما يشير إلى وجود الاتساق الداخلي لفقرات هذا البعد.

٢. الاتساق الداخلي لرأس المال الإجتماعي

تم قياس الاتساق الداخلي لفقرات رأس المال الاجتماعي المتمثلة بـ(الثقة، التعاون، الالتزام، الشبكات الاجتماعية، القابلية الاجتماعية) وقد تبين وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الفقرات لهذا البعد وكما موضح في الملحق (٥) مما يدل على وجود الاتساق الداخلي بين فقرات هذا البعد.

ثامناً . أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية

اعتمد الباحث عددا من الأدوات الإحصائية الملائمة لتحليل البيانات ومعالجتها واختبار فرضياتها، وعلى هذا الأساس فإن الدراسة تستلزم الأدوات الآتية :

أ. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف متغيرات الدراسة وتشخيصها.

ب. معامل الارتباط البسيط : يستخدم لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرين.

ت. معامل الارتباط (سبيرمان) : لتحديد طبيعة العلاقة بين عدد من المتغيرات المستقلة في أن واحد مع متغير معتمد واحد .

ث. معامل الانحدار البسيط : يستخدم في تحديد تأثير متغير مستقل واحد في متغير معتمد واحد.

ج. استخدام (t) لتحديد الفروقات المعنوية بين متغيرات الدراسة، وكذلك اختبار (f) لتحديد العلاقة التأثيرية بين متغيرات الدراسة .

ح. اختبار كورنباخ ألفا : للتحقق من مدى صلاحية القياس وثبات الاتساق لأبعاد الدراسة.

المبحث الثالث

وصف مجتمع الدراسة وعينتها

أولاً . وصف مجتمع الدراسة وأسباب الاختيار

تعد جامعة الموصل إحدى الجامعات العريقة والمتميزة في العراق، إذ شرعت في مراحلها الأولى من المسيرة العلمية باستحداث كلية الطب سنة (١٩٥٩) وذلك ضمن ارتباطات إدارية بدأت بوزارة الصحة وانتهت بجامعة بغداد فيما بعد، وفي سنة (١٩٦٣) أسست كلية الهندسة والعلوم، ثم استحدثت الكليات الأخرى تباعاً.

أن التأسيس الرسمي لجامعة الموصل كان سنة (١٩٦٧) إذ أصبحت الجامعة كيانا مستقلاً عن الجامعات الأخرى، وترتبط بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ومنذ تاريخ التأسيس سعت الجامعة إلى استحداث الكليات والمراكز البحثية والعلمية والخدمية تبعاً لحاجة المجتمع ومواكبة التطورات التي تحدث في العالم. تمنح الجامعة عدة شهادات وفي مختلف التخصصات العلمية والإنسانية كشهادات (الدكتوراه والماجستير والبيكالوريوس والدبلوم العالي والمهني) إذ يصل عدد التخصصات إلى (١٠٠) تخصص فضلاً عن تخصصات فرعية أخرى.

وتضم الجامعة في العام الحالي (٢٠١١) (٢٣) كلية يقع الجزء الأكبر منها داخل الحرم الجامعي وعدد من المديريات والمراكز العلمية والبحثية المرتبطة بها، إذ بلغ عدد التدريسيين فيها (٤٣٤٣) وعدد الموظفين (٤٢٨١) وعدد الطلبة (٢٦٨٧٣) للدراسة الصباحية و(٦٣٢٢) للدراسة المسائية، وعدد طلبة الدراسات العليا (٢٦١٣) أما عدد الأقسام فيها كان (١٢٥) قسم في كافة كليات الجامعة، وعدد المراكز البحثية والعلمية والخدمية (٩) (*) .

أما أسباب اختيار الباحث لجامعة الموصل ميداناً للدراسة يعود إلى العديد من المبررات والأسباب وهي :

١. إمكانية اختبار متغيرات الدراسة في الكليات والمراكز العلمية والخدمية بشكل أكثر دقة من غيرها من المنظمات لقدرتها على تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية، وكذلك قدرتها على بناء رأس المال الاجتماعي داخلها.

(*) تم اعتماد هذه المعلومات من سجلات شعبة التخطيط والمعلوماتية لرئاسة جامعة الموصل في ٢٠١١/١١/١٣

٢. كونها من المنظمات الفعالة التي لها دور وأساس حيوي في المجتمع، والتي يمكن عدها من انجح المنظمات الحالية في مدينة الموصل الأمر الذي يستلزم إقامة عدة دراسات عليها وتطبيقها لمواكبة التطورات التي تحصل في العالم اليوم.

٣. تمتلك الجامعة عدد كبير من العاملين، الأمر الذي يتطلب توفير كافة المعلومات عنهم مما يستوجب تطبيق النظام داخل الجامعة، وكذلك تعزيز رأس المال الاجتماعي الموجود بين العاملين من خلال تطبيقات النظام حول بناء شبكة من العلاقات والتعاون والالتزام والثقة وإقامة العلاقات المفعملة بينهم.

٤. تحتاج الجامعة إلى آليات مستمرة لتحديث المعلومات الخاصة بمواردها البشرية واسترجاعها بالوقت والدقة المطلوبين الأمر الذي يتطلب تطبيق النظام وتحديثه .

٥. امتلاك الجامعة لرأس مال اجتماعي الأمر الذي يتطلب تعزيزه واستثماره في تبادل الخبرات والمعارف والمهارات بين العاملين لضمان نجاح المنظمة.

ثانيا . وصف عينة الدراسة

تم اختيار مجموعة من القيادات الإدارية في المستوى الإداري المتمثل بالإدارة العليا في رئاسة الجامعة وعدد من الكليات والأقسام العلمية والإنسانية والمراكز البحثية والعلمية والخدمية لما يتمتعون به من خبره بوصفهم مسؤولين عن التخطيط واتخاذ القرارات ويمارسون مهام استراتيجية في الجامعة من خلال دورهم المباشر أو غير المباشر فيها.

وقد قام الباحث بتوزيع (105) استمارة استبيان على الأفراد المبحوثين في مواقع عملهم وأعيد منها (94) استمارة أي نسبة الإجابة بلغت (89.5)، وأهملت منها (4) لعدم صلاحيتها لتصبح بذلك عدد الاستمارات المعتمدة في التحليل (90) استمارة، والتي شكلت نسبتهم (٣٧%) من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٤٥) فرداً وبذلك أصبحت نسبة الاستمارات الصالحة (85.7) وهي نسبة عالية من الاستمارات الصالحة للتحليل الجدول (٢).

الجدول (٢)

توزيع استمارات الاستبيان على أفراد عينة الدراسة في المنظمة المعنية بالدراسة

ت	المنظمة المعنية بالدراسة/جامعة الموصل	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المستردة	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل	النسبة المئوية
1	رئاسة الجامعة	8	7	7	7.7%
2	التربية	14	12	11	12.3%
3	الزراعة والغابات	14	13	12	13.5%
4	الإدارة والاقتصاد	12	12	12	13.5%
5	الآداب	11	11	10	11.1%
6	الطب البيطري	10	10	9	10%
7	علوم الحاسبات	7	6	6	6.6%
8	علوم البيئة	6	5	5	5.5%
9	الآثار	8	7	6	6.6%
10	العلوم	5	4	4	4.4%
11	الصيدلة	6	4	4	4.4%
12	المراكز البحثية والعلمية(*)	4	4	4	4.4%
	المجموع	105	94	90	100%

الجدول من إعداد الباحث في ضوء استمارة الاستبيان

في حين يوضح الجدول (٣) أهم الخصائص المميزة لعينة الدراسة على وفق الجنس، والفئات العمرية، والتحصيل العلمي، والمنصب الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة في المنصب الوظيفي الحالي.

* المكتبة، وحدة الحاسبة، مركز دراسات الموصل، مركز الدراسات الاقليمية.

الجدول (٣)
وصف خصائص عينة الدراسة

الجنس											
أنثى						ذكر					
%		ت		%		ت		%		ت	
18.9		17		81.1		73					
العمر											
60 فأكثر		59_50		49_40		39_30		29_20			
%		ت		%		ت		%		ت	
13.3		12		43.3		39		25.6		23	
16.7		15		1,1		1					
التحصيل العلمي											
إعدادية		دبلوم		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير		دكتوراه	
%		ت		%		ت		%		ت	
0		0		8.9		8		4.4		4	
2.2		2		10		9		74.5		67	
المنصب الوظيفي											
معاون مدير		مدير وحدة		رئيس قسم		معاون عميد		عميد			
%		ت		%		ت		%		ت	
7.8		7		15.6		14		55.5		50	
15.6		14		5.5		5					
عدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي											
أكثر من 20		20_16		15_11		10_6		5_1			
%		ت		%		ت		%		ت	
9		8		4.4		4		5.5		5	
11.1		10		70		63					

الجدول من إعداد الباحث في ضوء استمارة الاستبيان.

ويمكن أن نعرض أدناه خصائص أفراد عينة الدراسة موزعة على النحو الآتي:

١. توزيع أفراد عينة الدراسة على وفق الجنس

يوضح الجدول (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس إذ بلغ عدد الذكور من أفراد عينة الدراسة (73) ما نسبته (81.1%) في حين بلغ عدد الإناث (17) مما يشكل نسبة (18.9%) من أفراد عينة الدراسة، وهذا يشير إلى أن نسبة الذكور كانت أعلى من نسبة الإناث مما يؤشر إلى عدم مشاركة المرأة إلا بنسبة ضئيلة في أشغال المناصب القيادية في الجامعة بوصفها مجتمع الدراسة.

٢. توزيع أفراد عينة الدراسة على وفق الفئات العمرية

تم تبويب أعمار عينة الدراسة ضمن خمس فئات عمرية ويلاحظ من الجدول (٣) أن الفئة العمرية (٢٠-٢٩) قد بلغ (١.١%) وهي تمثل أقل معدل مقارنة بالفئات العمرية الأخرى، أما الفئة العمرية من (٣٠-٣٩) فقد تمثلت (١٦.٧%). في حين مثلت الفئة العمرية من (٤٠-٤٩) معدل (٢٥.٦%) والفئة العمرية (٥٠-٥٩) فبلغ معدلها (٤٣.٣%) من عينة الدراسة وهي تمثل أكبر نسبة بين معدلات الفئات العمرية، أما الفئة العمرية من (٦٠ فأكثر)، فقد تمثلت (١٣.٣%) من أفراد عينة الدراسة. وقد تبين أن أعلى فئة عمرية تمثلت بين (٥٠-٥٩) مما يدل على أن المنظمة تعتمد على الفئات العمرية ذوات الخبرة الطويلة في مجال العمل.

٣. توزيع أفراد عينة الدراسة على وفق التحصيل العلمي

تعد مستويات التعليم من المتغيرات الرئيسة التي تؤثر في قدرات وقابليات الفرد وخبرته من عدمها، وبالتالي استطاعته تولي مراكز قيادية في مجال العمل الذي يشغله، إذ يوضح الجدول (٣) أن معدل شهادة الدكتوراه بلغ (٧٤.٥%) وهو يمثل أعلى معدل ضمن الفئات الست المحددة، في حين بلغ معدل حاملي شهادة الماجستير (١٠%)، أما حاملو شهادة دبلوم عالي (٢.٢%)، في حين بلغ معدل حاملي شهادة البكالوريوس (٨.٨%) وحملة شهادة الدبلوم (٤.٤%) بينما لم تظهر في أفراد عينة الدراسة أية نسبة ممن يحملون شهادة الإعدادية. ونستنتج من ذلك أن الوظائف القيادية في الجامعة تمتلك مستويات عالية من المعرفة والخبرة العلمية المتراكمة.

٤. توزيع أفراد عينة الدراسة على وفق المنصب الوظيفي الحالي

يوضح الجدول (٣) أن نسبة (٥.٥%) من أفراد عينة الدراسة كانوا بدرجة عميد، وأن نسبة (١٥.٦%) كانوا بدرجة معاون عميد، وفي الوقت نفسه نرى أن من كانوا بدرجة رؤساء أقسام قد شكلوا نسبة (٥٥.٥%) من أفراد عينة الدراسة وهو يمثل أعلى معدل ضمن الفئات المحددة، في حين بلغت نسبة درجة مدير وحدة (١٥.٦%) من أفراد عينة الدراسة، أما نسبة معاون مدير وحدة فبلغت (٧.٨%) من أفراد عينة الدراسة.

٥. توزيع أفراد عينة الدراسة على وفق مدة الخدمة في المنصب الحالي

يتضح من الجدول (٣) أن نسبة أفراد عينة الدراسة ممن لديهم خدمة في المنصب الحالي من (١-٥) سنوات قد بلغت (٧٠%)، ويعود السبب في ذلك إلى كثرة التغيرات التي تحصل في المراكز القيادية بين الحين والآخر، أما الأفراد الذين لديهم مدة الخدمة في المنصب الحالي من (٦-١٠) سنوات فقد بلغت نسبتهم (١١.١%) من أفراد عينة الدراسة وأن الأفراد الذين لديهم خدمة من (١١-١٥) سنة قد بلغت (٥.٥%) في حين بلغت نسبة الأفراد الذين لديهم خدمة من (١٦-٢٠) سنة (٤.٤%)، وأن نسبة (٩%) من أفراد عينة الدراسة ممن كانت لديهم خدمة (أكثر من ٢٠) سنة في المنصب الحالي.

الفصل الثاني

نظام معلومات الموارد البشرية

يعد نظام معلومات الموارد البشرية احد أهم الأنظمة الفرعية لأنظمة المعلومات في المنظمات الحديثة, والذي يتجسد في اهتمام إدارة المنظمات في التعامل مع المورد البشري لديها من خلال توفير المعلومات المتعلقة بالعاملين والوظائف وسياسات واستراتيجيات الموارد البشرية, وبما يسهل توفير المعلومات التي تساعد على التخطيط واتخاذ كافة القرارات الخاصة بالموارد البشرية, لذا فيعد هذا الموضوع حيويًا ويؤثر في كفاءة الموارد البشرية خاصة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتخطيط واختيار وتعيين وتدريب وتقويم أداء المورد البشري في المنظمة ومن هذا المنطلق سيشمل هذا الفصل على المباحث الآتية:

المبحث الأول: نظام معلومات الموارد البشرية (مفهومه . أهميته . أهدافه . عناصره .

مستلزمات إدارة وتشغيله)

المبحث الثاني : تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية.

المبحث الأول

نظام معلومات الموارد البشرية

مفهومه . أهميته . أهدافه . عناصره . مستلزمات إدارة وتشغيله

يهدف هذا المبحث إلى التعرف على مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية وبحسب التطور التاريخي لها فضلا عن تناول أهميته وتوضيح أهدافه وبيان مستلزمات إدارته وتشغيله.

أولاً: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية :

تعددت آراء ووجهات نظر الباحثين في تحديد مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية وذلك بسبب التطور السريع لنظم المعلومات, فضلا عن اختلاف الهدف من التعاريف, إذ أكد (AlShibly,2011,157) على إن نظام معلومات الموارد البشرية هو عبارة عن نظام متكامل يستخدم لجمع وتخزين وتحليل المعلومات الخاصة بالموارد البشرية, كما يشمل على المكونات المادية, والبرمجيات, وقواعد البيانات, وتطبيقات الحاسوب المصممة لتزويد المستخدمين بالمعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في المنظمة. وطبقاً لذلك سيتم استعراض عدد من المفاهيم لنظام معلومات الموارد البشرية وبحسب التطور التاريخي لها:

الجدول (٤).

الجدول (٤)

مفاهيم نظام معلومات الموارد البشرية على وفق آراء عدد من الباحثين وبحسب التطور التاريخي لها

ت	الكاتب, السنة, الصفحة	المفهوم
١-	(Morrison,1979,15)	صياغة فنية مرتبة لتناول البيانات المتوفرة لدى الوحدة المعنية بالنظام ويسعى إلى الاحتفاظ بها، وتقديم تقارير تتضمن معلومات عن العاملين بالشكل الذي تحتاج إليه الإدارة العليا، ومديري الأفراد.
٢-	(Walker,1982,9)*	أجراء منظم لجمع وتخزين وحفظ واسترجاع المعلومات الخاصة بالموارد البشرية في المنظمة، وبشؤون الأفراد والوحدات التنظيمية التي تتعامل معها.
٣-	(Nikkel,1985,10)	النظام الذي يعمل على مواكبة التغييرات السريعة الحاصلة في إدارة الموارد البشرية وحالات التعقيد الحاصلة فيها وتستخدم هذه الأنظمة لانجاز وظائف ومهام تتعلق بجمع البيانات، ومعالجتها وخزن المعلومات واسترجاعها، وذلك لغرض استخدامها بشكل مؤثر في صنع القرارات الإدارية التي تقع ضمن مجال الموارد البشرية.

٤-	*(Cascio,1989,122)	الطريقة التي تقوم المنظمة من خلالها بتجميع وحفظ وتحليل وأعداد تقارير المعلومات عن الأفراد والوظائف الخاصة بهم.
٥-	(Tannenbaum,1990, 271)	نظام يستخدم للحصول على المعلومات عبر معالجة وتحليل البيانات وخزن واسترجاع وتوزيع المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية للمنظمة.
٦-	(Noe, et al, 1994,716)	تشكيلة خاصة متكاملة من البرمجيات والحواسيب بمختلف أنواعها والتي يتم من خلالها إدخال البيانات ومعالجتها وتحديثها واسترجاعها وتوفيرها للمستخدمين والمدراء بهدف صنع القرارات الإستراتيجية والممارسات ودعم العمليات اليومية للمنظمة.
٧-	(Akinyokun&Uzoka, 1997,28)	إجراء نظامي متكامل لجمع وخزن وإدانة واسترجاع المعلومات المطلوبة في المنظمة حول الموارد البشرية.
٨-	(مكليود, ١٩٩٨, ٨٣٩)	وحدة تنظيمية تظم أفراداً يقومون بتشغيل بيانات الموارد البشرية باستخدام تقنيات الحاسوب لتحقيق احتياجات المستخدمين من المعلومات.
٩-	(السالم وصالح, ٢٠٠٠, ٥٣)	النظام الذي يسعى إلى توفير المعلومات التي يحتاجها المدراء والمتعلقة بفاعلية العنصر البشري لرفع مستوى أدائهم لتحقيق أهداف المنظمة وإن أساس هذا النظام هو بناء (قاعدة معلومات) تضم بيانات الأفراد العاملين كافة.
١٠-	(اليوزبكي, ٢٠٠١, ٢٥)	تكوين الهيكل المتكامل والمتفاعل من المستلزمات المختلفة كالألات وتقنيات الحاسوب وملحقاته, والبرمجيات والإفراد العاملين في النظام, والإجراءات, والقواعد اللازمة لمعالجة البيانات (ذات العلاقة بالإفراد العاملين) للحصول على معلومات ذات خصائص عالية وإيصالها للمستخدمين لانجاز الوظائف الخاصة بإدارة الموارد البشرية في جميع المستويات الإدارية بما يكفل أفضل استخدام لهذه المعلومات.
١١-	(بني حمدان, ٢٠٠٢, ١٩)	مجموعة من المكونات التي تعمل بصورة منتظمة وفاعلة, والتي تشمل على جمع وخزن, وتحليل, ومعالجة, واسترجاع البيانات, والمعلومات المتعلقة بالموارد البشرية وإدارتها وتجهيئها أمام المستخدمين من المدراء وصناع القرار لمساعدتهم في اتخاذ القرارات في مجال تخطيط الموارد البشرية واستقطابها وتعيينها وتعويضها وتدريبها وتطويرها وتقويم أدائها بكفاءة وفاعلية.
١٢	(العنزي, ٢٠٠٢, ١٢٤)	طريقة نظامية لتخزين البيانات والمعلومات من كل فرد

عامل بهدف المساعدة في التخطيط واتخاذ القرارات وتقديم تقارير كاملة عن كل نشاط يقوم به يخدم أهداف المنظمة.		–
نظام يستخدم لجمع وتخزين وتحليل المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية ألا انه لا يقتصر على الأجهزة والبرمجيات بل يشمل الأفراد والسياسات والإجراءات والبيانات اللازمة لإدارة وظيفة الموارد البشرية.	(Anthony,2003,381)	١٣ –
نظام لقاعدة البيانات يتضمن كافة المعلومات ذات الصلة بالموارد البشرية ويوفر التسهيلات اللازمة للوصول إلى البيانات وأدائها.	(Ryars&Rue,2004, 28)	١٤ –
نظام إلي يعمل على توفير المعلومات للإدارة المستفيدة بشكل فعال وبالدقة والتوقيت المناسب بصورة أفضل مما توفره النظم اليدوية وبكلفة إضافية قليلة مقارنة بما يقدمه من قدرات مختلفة يمكن أن تساعد إدارة الموارد البشرية في أداء أعمالها بوقت اقل دون صرف ساعات لإعداد التقارير المختلفة.	(القماج,٢٠٠٤, ٤٩)	١٥ –
عبارة عن شبكة من قواعد البيانات وتطبيقات الكمبيوتر والمكونات المادية، والبرمجيات الضرورية لجمع/تسجيل، وخزن، وإدارة، وتسليم، وتقديم، ومعالجة بيانات الموارد البشرية.	(Ngai&Wat,2006, 297)	١٦ –
نظام يتضمن معلومات حول الموارد البشرية في المنظمة والتي يمكن الاستفادة منها في صناعة القرارات المختلفة الخاصة بالموارد البشرية كالتدريب والتطوير والتحفيز والترقية والتنقلات...).	(عباس,٢٠٠٦, ٣٢٢)	١٧ –
نظام بنائي يتكون من مجموعة مكونات ممثلة بالأفراد، والمكونات المادية، والتطبيقات، وشبكة من قواعد البيانات المترابطة بينيا، والتي تعمل بصورة منتظمة ومتفاعلة لجمع، وخزن، ومعالجة، وتحليل، واسترجاع البيانات، والمعلومات المتعلقة بالموارد البشرية وأدارتها، وتهيئتها أمام المستفيدين، ومتخذي القرار لمساعدتهم في اتخاذ كافة القرارات في مجال التوظيف، والرواتب، والحوافز، والتدريب والتطوير والبحث العلمي، والصحة والسلامة، وتقويم الأداء.	(العزاوي,٢٠٠٧, ٤٦)	١٨ –

١٩-	(Mehmood, <i>et al</i> , 2008,2)	مجموعة من التطبيقات الحاسوبية تقوم بجمع البيانات ومعالجتها للحصول على المعلومات التي تخدم المنظمة فيما يخص التعامل مع الموارد البشرية باستخدام مجموعة من المستلزمات المادية والبشرية والبرمجيات المتفاعلة مع بعضها البعض.
٢٠-	(الدوري وصالح, ٢٠٠٩, ٣٤)	مجموعة من المكونات والعناصر التي تعمل بصورة منتظمة بهدف توفير المعلومات المطلوبة عن الموارد البشرية لاتخاذ القرارات المناسبة بصدها, بالتوقيت الملائم, والتي يمكن عد هذه المكونات والعناصر بمثابة أبعاد للنظام التي يمكن من خلالها قياس كفاءة وفاعلية النظام.
٢١-	(عقيلي, ٢٠٠٩, ١٢٩)	عملية منظمة يتم من خلالها الحصول المستمر على البيانات المتعلقة بكافة شؤون الموارد البشرية في المنظمة لاستخدامها كأساس وقاعدة في عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بها.
٢٢-	(Mishra & Akman, 2010,244)	نظام متكامل يقوم بجمع وتخزين وحفظ واسترجاع البيانات الخاصة بالموارد البشرية وكافة الوحدات التنظيمية وبحسب حاجة المنظمة إليها.
٢٣-	(Tarawneh & Shqairt 2010,113)	نظام متكامل لجمع وتخزين وصيانة واستعادة البيانات المطلوبة من قبل الإدارة حول مواردها البشرية وتقديم كافة المعلومات المطلوبة والتقارير للمديرين بشأن اتخاذ القرارات الخاصة بالموارد البشرية.

المصدر: من إعداد الباحث استنادا إلى المصادر المذكورة.

* نقلا عن (بني حمدان، ٢٠٠٢، ص٩).

واستناد إلى ما تقدم نجد أن هناك تباين في مفاهيم نظام معلومات الموارد البشرية, وذلك كل حسب طبيعة الدراسة التي تناولت نظام معلومات الموارد البشرية, كما جاءت تلك المفاهيم منسجمة مع طروحات التطور التاريخي لها, لذا نجد أن هذا التطور قد مر بالعديد من المراحل , إذ كانت بداية متواضعة جدا في السبعينيات ثم نمت في الثمانينات وقد تطورت في التسعينات ثم زادت تطورا في الألفية الثالثة من هذا القرن, كان ذلك بسبب اعتماد المنظمات المعاصرة على التقدم التقني, وهذا تأكيد على أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في الوقت الحاضر, مما

تطلب من المنظمات مواكبة تلك التطورات التي حصلت في تقنيات الحاسبة من جهة والتغيرات البيئية من جهة أخرى.

وبموجب هذا التطور التاريخي نلاحظ أن عدداً من الباحثين قد ركزوا في مضامين مفاهيمهم خلال السبعينات على عمليات أو وظائف محددة للنظام أي لا تتعدى على أعداد التقارير والكشوفات وفي ملفات يدوية، في حين أشار باحثون آخرون في مضامين مفاهيمهم خلال فترة الثمانينات الى عمليات أوسع وأكثر تعقيدا مقارنة بالسبعينات، الأمر الذي تطلب التوسع في استخدام الحاسبة الالكترونية في عمليات جمع وتخزين وحفظ واسترجاع كافة المعلومات الخاصة بالأفراد العاملين، وهذا ما ساعد في دعم القرارات من جهة والاهتمام بالبيئة الخارجية من جهة أخرى.

أما خلال فترة التسعينات، فقد ركز عدد آخر من الباحثين في مضامين مفاهيمهم على استخدام قواعد البيانات واستخدام الحاسبة الالكترونية، والبرمجيات في تشغيل النظام وجمع البيانات، ومعالجتها، وحفظها، وأدامتها، واسترجاعها لضرورة توفير كافة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية واتخاذ قراراتها وإدارة وظائفها بكفاءة، لذا فقد كانت تطبيقاته مقتصرة على التخطيط والأغراض الإدارية ودعم العمليات وإعداد التقارير.

أما في بداية الألفية الثالثة فقد ركز عدد من الباحثين في مضامين مفاهيمهم على استخدام شبكة من قواعد البيانات المترابطة بينياً، وتقنيات حاسوبية وبرمجيات وإجراءات قواعدية لتوفير كافة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية، وتخزينها، وتحديثها، وإدامتها، وتحقيق أفضل استخدام لتلك المعلومات من خلال تقديمها للمدراء، لمساعدتهم في التخطيط واتخاذ القرارات وتقديم التقارير والكشوفات التي تخص الموارد البشرية، في حين كانت تركز في تطبيقاتها على الأغراض الإدارية والتحليلية والإستراتيجية.

أما خلال السنوات اللاحقة للألفية الثالثة فقد ركز الباحثون في مضامين مفاهيمهم على زيادة مهارات واختصاصات العاملين، وزيادة تقنيات الحاسبة الالكترونية (التي أصبحت العصب الأساسي في عمل هذا النظام) وكذلك زيادة استخدام التطبيقات الحاسوبية في كافة المجالات والمستويات الإدارية والتنظيمية، وأن ضرورة توفير المعلومات والتقارير المطلوبة بالسرعة، والدقة، والشمولية والوضوح، وبكلفة أقل هي العامل الأساس لإدارة الموارد البشرية للقيام بعملية التخطيط، والاستقطاب، والاختيار والتعيين، والتدريب والتطوير والتحفيز، والترقية، وتنمية المهارات، فضلاً عن معرفة كفاءة الأفراد العاملين وتقويم أدائهم لتحقيق أهداف المنظمة والعاملين بكفاءة وفعالية.

وبناء على ما تقدم يعطي الباحث مفهوماً إجرائياً لنظام معلومات الموارد البشرية بأنه نظام متكامل يتكون من الأفراد، والآلات، والتقنيات اللازمة، للقيام بعملية جمع البيانات،

وتصنيفها، ومعالجتها، وخزن المعلومات، وتهيئتها، واسترجاعها للمستفيدين، في الوقت المحدد للمساعدة في التخطيط وصناعة القرارات الخاصة بالموارد البشرية بدقة.

ثانياً . أهمية نظام معلومات الموارد البشرية

لقد حظي موضوع نظام معلومات الموارد البشرية باهتمام واسع، في مجال البحوث الميدانية خلال العقود الأربعة الماضية، الأمر الذي يظهر الوعي بأهميته واتساع مجالات تأثيره لما يوفره من معلومات عن الأفراد العاملين في المنظمة، ومن ثم استخدام تلك المعلومات من قبل المستفيدين ومتخذي القرار، ولهذا فقد أصبح من الضروري تطوير الأساليب والأنظمة المستخدمة في إدارة المعلومات الخاصة بإدارة الموارد البشرية، وخاصة بعدما أضحت أنظمة المعلومات القائمة على الأساليب التقليدية غير قادرة على توفير البيانات والمعلومات المطلوبة عن الأفراد العاملين بالنوعية والكمية المطلوبة، وبالشكل المناسب، والكلفة الملائمة، وفي الوقت الذي تطلبه مراكز اتخاذ القرارات في تلك المنظمات للحالات المتعلقة بالموارد البشرية (العزاوي، ٢٠٠٧، ٤٧).

إذ تكمن أهميته في تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف أقسام ووحدات الموارد البشرية والإدارات الأخرى، وكذلك في مساعدتها على تحقيق التفاهم والتواصل بين الإدارة والعاملين في المنظمة، إلا أنه يمكن القول بأن نظام معلومات الموارد البشرية يعد بمثابة الشريان الحيوي الذي يغذي إدارة الموارد البشرية وباقي الإدارات في المنظمة بجميع المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية الأمر الذي يسهم في دعم المركز التنافسي للمنظمة بما يضمن تحقيق النجاح لها (توفيق والعاني، ٢٠٠٨، ٥٦). كما أن نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة اليوم ينظر إليها ليس مجرد تسجيل وحفظ المعلومات، ولكن بزيادة أهميتها يمكن أن تعد أنظمة إسناد ودعم لعملية اتخاذ قرارات الإدارة، وأن هذا التغيير قد تم تعزيزه بواسطة الطلبات الحكومية المتزايدة نحو زيادة المعلومات وتطور برامج الأفراد وإدراك الإدارة للدور الاستراتيجي لأقسام الموارد البشرية في المنظمات (Battisti, 1989, 65).

في حين زادت أهمية نظام معلومات الموارد البشرية بعد ظهور العديد من التحديات المعاصرة التي واجهت المنظمات ومنها:

١. الضغوط الاقتصادية التي تسبب في إعادة هيكلة البرامج التي شكلت ضغطاً على المنظمات لتعمل بعدد أقل من العاملين المدربين على أساس أنه الأفضل (Safran, 1994, 1).

٢. التكاليف الجديدة لإدارة الموارد البشرية التي تؤكد أن الإدارة المذكورة هي جزء من فريق الإدارة العليا وتقع عليها نسبة كبيرة لتنفيذ استراتيجيه المنظمة فضلاً عن أنها يجب أن

تكون الخبر الإداري للمنظمة والعاملين فيها نحو التغيير وإعادة هندسة الأعمال (Ulrich,1998,128).

٣. ظهور تشريعات عمل جديدة مثل فرص العمل المتساوية (EEO)^(*) والأمن الوظيفي والتأمين الصحي (OSHA)^(**) وقد رافقت هذه التشريعات الكثير من التغيرات الجذرية فيما يتعلق بما تحتاجه منظمات الأعمال في أقسام الموارد البشرية وما يحتاجه مدراء الموارد البشرية (مكيوود, ١٩٩٨, ٨٣٤). وعلى وفق ذلك فإن أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمات يمكن أن تظهر من خلال الآتي :

١. توفير معلومات عن كل ما يتعلق بحركة الأفراد العاملين داخل المنظمة كالنقل والترقية والتقاعد وغيرها (حسين, ١٩٩٢, ٢٦).

٢. يساعد المنظمات على خزن واسترجاع المعلومات الخاصة بالموارد البشري الكترونيا والاستغناء عن كافة الأوليات والملفات الورقية وكذلك إمكانية دمج وفرز ومقارنة المعلومات في الحال وبشكل يستطيع فيه مدير الموارد البشرية استخدامها في اتخاذ القرارات فضلا عن استطاعة متخذي القرارات من متابعة ومراقبة الاتجاهات والمعلومات الأخرى المطلوبة لأجراء الحسابات . (Noe, et al,1994,717).

٣. يزود إدارة الموارد البشرية بالمعلومات الخاصة بالموارد البشري لأداء عمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات الخاصة بالأفراد العاملين بالسرعة والدقة العالية والكلفة المنخفضة وبأقل جهد (بني حمدان, ٢٠٠٢, ١٣).

٤. يساعد على تخصيص التكاليف حيث تستطيع المنظمة الحصول على تقارير إحصائية والتي تعد معلومات ذات أهمية في التعرف على تكلفة الموارد البشرية ومكانتها من وقت لآخر (Totty,2001,137).

٥. يساعد المنظمات في دعم القرارات المتعلقة بإعادة هيكلية ومعالجة مشاكل العجز والفائض في المورد البشري وما تحققه من تحسين كفاءة المنظمة وأداء عملها (Mishra&Akman,2010.243).

٦. توفير معلومات تفصيلية عن المهارات والقدرات المتوفرة داخل المنظمة, وكيفية توزيع القوى العاملة وتوزيع الأعمال والمهام عليها بما يتوافق مع احتياجات المنظمة (توفيق و العاني, ٢٠٠٨, ٥٦).

٧. يعمل على تحسين قنوات الاتصال بين إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى في المنظمة, وغيرها من المجموعات الداخلية وذلك من خلال احتفاظه بالمعلومات وتوفيرها

* (EEO) : (Equal Employment Opportunities)

* (OSHA) : (Occupational Safety &Health Administration)

للمستفيدين، والحصول على كافة البيانات الخاصة بالعاملين في الأقسام الأخرى للمنظمة، كما يمكن قسم الموارد البشرية من تطوير دوره في انجاز المهام المكتبية والتوجه نحو تحمل مسؤوليات إدارية كبيرة (Simon,1985,16).

٨. يساعد في الاستخدام السليم لعملية الاستقطاب والاختيار والتعيين للموارد البشرية والاحتفاظ بالمعلومات اللازمة حول الأفراد المرشحين للوظائف واسترجاعها عند الحاجة بالسرعة التي تتناسب مع متطلبات الحاجة الفعلية للموارد البشرية (حمود والخرشة, ٢٠١٠، ٤٥).

٩. المساعدة في عملية إدارة المخاطر من خلال التدريب على السلامة والتراخيص والفحوصات الطبية والتأمين، والتأكد من سلامة العاملين عند عملية الاختيار وخلال العمل في المنظمة (Byars&Rue,2004,29).

١٠. تطوير برامج تحليل المسار الوظيفي وتحديد طرق التدريب والتطوير، والتقييم ومراقبة برامج صحة وسلامة وسرية امن المعلومات في المنظمة (النجار, ٢٠٠٥، ٩٣).

١١. يساعد على أيجاد علاقات مباشرة بين العاملين والإدارات الأخرى، من خلال شبكة الحاسب الآلي، مما يقلل عدد الموظفين اليدويين والذي يؤدي بدوره إلى تقليل وقت وكلف العمل (عقيلي, ٢٠٠٩، ١٣).

ومن خلال ما تم ذكره يمكن التوصل إلى أهمية نظام معلومات الموارد البشرية و من خلال الآتي:

١. يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على توفير كافة المعلومات التي تساعد على وضع إستراتيجية إدارة الموارد البشرية والتي تسهم في وضع الإستراتيجية الكلية للمنظمة.
٢. يساعد على تحقيق الأداء الأمثل للمنظمة من خلال تحسين أداء الأفراد العاملين فيها.
٣. يساعد النظام في إدارة كافة الممتلكات العلمية والكفاءات المتاحة للمنظمة من خلال تشجيع التعاون والمشاركة والحث على الالتزام بما يضمن تطوير القابليات الاجتماعية وتعزيز أواصر الثقة بين العاملين.
٤. العمل على تقليل الوقت والجهد والحد من الأخطاء الناتجة عن الإسهاب والتكرار في تسجيل كافة المعلومات وكذلك التخلص من الأحجام المتراكمة من المعلومات المحفوظة في السجلات.

ثالثاً . أهداف نظام معلومات الموارد البشرية

تتطلب الموارد البشرية كغيرها من الموارد اهتماماً كبيراً وعناية خاصة من قبل إدارة المنظمات بهدف توفير المهارات اللازمة كماً ونوعاً والمحافظة عليها وتحفيزها لأداء المهام

- المطلوبة منها (رحو وبرهان، ٢٠٠٣، ١٠٣). في حين يتفق (شاويش، ١٩٩٦، ١٤٨) مع (حسين، ١٩٩٢، ٢٦) على أن أهداف نظام معلومات الموارد البشرية تتجلى بالاتي :
١. توفير معلومات تفصيلية عن مهارات وقدرات الأفراد العاملين المتوافرة داخل المنظمة بهدف التأكد من كل ما تحتاجه المنظمة من هذه المهارات والقدرات.
 ٢. الإسهام في تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين.
 ٣. إعداد التقارير والقوائم والجداول والإحصائيات الخاصة بالأفراد العاملين سواء للاستخدام الداخلي أو الخارجي.
 ٤. تقييم وظائف ومهام إدارة الموارد البشرية في المنظمة.
 ٥. المساعدة في تقويم الأداء والتأكد من إن ما يحصل عليه الأفراد العاملين يتوافق مع قدراتهم وإمكانياتهم.
 ٦. اتخاذ كافة القرارات التي تتعلق بكيفية توزيع الموارد البشرية وتوزيع الأعمال والمهام على أفرادها.
- في حين أشار كل (موسى، ٢٤٩، ١٩٩٥)، (Boudreau, 1996, 13)، (العنزي، ٢٠٠٢، ٢٢٨)، (Gara, 2002, 1)، (العزاوي، ٢٠٠٧، ٤٩) على أن نظام معلومات الموارد البشرية يمكن أن يحقق الأهداف التالية:

١. عرض المعلومات عن كل الوظائف في المنظمة وما تتطلب من خبرات ومؤهلات وظروف أداء العمل في كل وظيفة، وخزن القوانين والأنظمة والتعليمات التي تتناول تنظيم شؤون الأفراد في المنظمة بهدف الرجوع إليها عند الحاجة.
٢. السرعة في استرجاع البيانات ومعالجتها والسهولة في تصنيفها وتحليل أفضل المعلومات بما يقود إلى اتخاذ قرار ذو فاعلية اكبر وتحسين ثقافة العمل ووضع إجراءات متناسقة بوجود النظام.
٣. تقديم المعلومات التي تسهم في مساعدة الإدارة على أعداد الخطط والسياسات والإجراءات والبرامج المتعلقة بالموارد البشرية.
٤. مساعدة المنظمة بتقويم أداء أعضائها بأسلوب سريع وكفوء وكذلك لبقية الوظائف الأخرى في المنظمة.
٥. إنشاء قاعدة بيانات دقيقة وكاملة وحديثة يمكن استعمالها في أعداد التقارير المطلوبة وحفظ السجلات وأتمتة المهام الروتينية.
٦. إدامة جميع المعلومات الخاصة بالمتقدم للعمل واختيار الأفراد من خلال المعلومات المسجلة في استمارة طالب العمل وصولاً إلى أيجاد سجل للموظف من دون ازدواجية في

إدخال البيانات ومتابعة المعلومات الديمغرافية والمهنية وبما في ذلك استخدام التعلم والتدريب والاختبار ونيل الشهادات والمهارات والمكافآت.

٧. سهولة عرض كافة المعلومات عن الوظائف في المنظمة وأجراء تقويم لها ووصفها ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب وفي الوقت الملائم.

٨. الكشف عن أي تغيرات تحدث في البيئة الداخلية والخارجية لتمكين الإدارة من الأعداد والمواجهة لتلك المتغيرات.

وبناء على ما تقدم نجد إن نظام معلومات الموارد البشرية يهدف إلى توفير كافة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية في المنظمة و تخزينها وتحديثها واسترجاعها في الوقت المحدد، لتلبية احتياجات الإدارة من المعلومات التي تحتاجها حول جميع الأفراد العاملين فيما يتعلق بتحديد احتياجاتها المستقبلية من الموارد البشرية كماً ونوعاً، وكذلك استقطاب وتعيين الأفراد العاملين في المنظمة وتقويم أدائهم فضلاً عن تحديد احتياجاتهم التدريبية والتطويرية، كما يهدف النظام الى الحفاظ على سرية وأمن المعلومات المتعلقة بالمستخدمين داخل المنظمة.

رابعاً . عناصر نظام معلومات الموارد البشرية

أن نظام معلومات الموارد البشرية يتم تصميمه بحيث يمكن معالجة البيانات التي يحصل عليها والمتعلقة بالعاملين والوظائف وتحويلها إلى معلومات يمكن استخدامها لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات الخاصة بالموارد البشرية.

إنطلاقاً من مفهوم نظرية النظم يمكن تجزئة نظام معلومات الموارد البشرية إلى أربعة عناصر أساسية هي:

أ. مدخلات نظام معلومات الموارد البشرية

تعد البيانات المادة الأساسية لمدخلات نظام معلومات الموارد البشرية، التي يقصد بها مجموعة من الحقائق والأرقام التي تدخل النظام سواء كان مصدرها البيئة الداخلية أو الخارجية للنظام، إلا أنه لا يمكن الاعتماد عليها في عملية اتخاذ القرار، لأنها لا تعطي الدلالات الكافية التي يمكن من خلالها صنع القرار (مكلويد، ١٩٩٨، ٧١) .

كما أنها تتمثل أيضاً بجميع العناصر والمتغيرات التي يتم اعتمادها في نظام معلومات الموارد البشرية، سواء كانت مادية أم مالية وكل ما يتعلق بالاحتياجات من الموارد البشرية وقواعد دفع الأجور وغيرها من المصادر الخارجية في الحصول على الموارد البشرية، في حين تكون المصادر الداخلية في الحصول على البيانات عن الموارد البشرية، تكمن في البيانات الشخصية عن الموارد البشرية الموجودة في المنظمة، وكذلك في وصف الوظائف وقواعد مقاييس الأداء المستعملة في المنظمة (O'Brien, 2002, 25). والمسألة المهمة في هذا المجال هو كيفية

اختيار النظام للمصدر الذي يزوده ببيانات صحيحة ودقيقة وتصنف مصادر البيانات إلى الأنواع الآتية (حسين, ١٩٩٢, ٣٠-٣١).

١. سجلات و ملفات أو بطاقات الأفراد العاملين.
 ٢. تقارير تقييم الأداء والتقارير الدورية.
 ٣. التشريعات والقوانين والتعليمات والأنظمة.
 ٤. الأدلة التنظيمية.
 ٥. الخطط والموازنات.
 ٦. قوائم وسجلات الرواتب والأجور فيما يخص الجزء المهم من بيانات الموارد البشرية.
 ٧. ميزانية الموارد البشرية التي تعتمد على إدارة الموارد البشرية في بعض المنظمات.
 ٨. مخرجات النظام ذاته فيما لو اعتمد على المعلومات كمدخلات لنظام آخر .
- ومن الضروري أن تتصف عملية جمع البيانات بما يأتي (Hevner, et al, 2004, 81).

- التنوع في مصادر جمع البيانات.
- تحديد أسلوب واحد في جمع البيانات وذلك للحصول عليها في الوقت المناسب وبالدقة المناسبة.

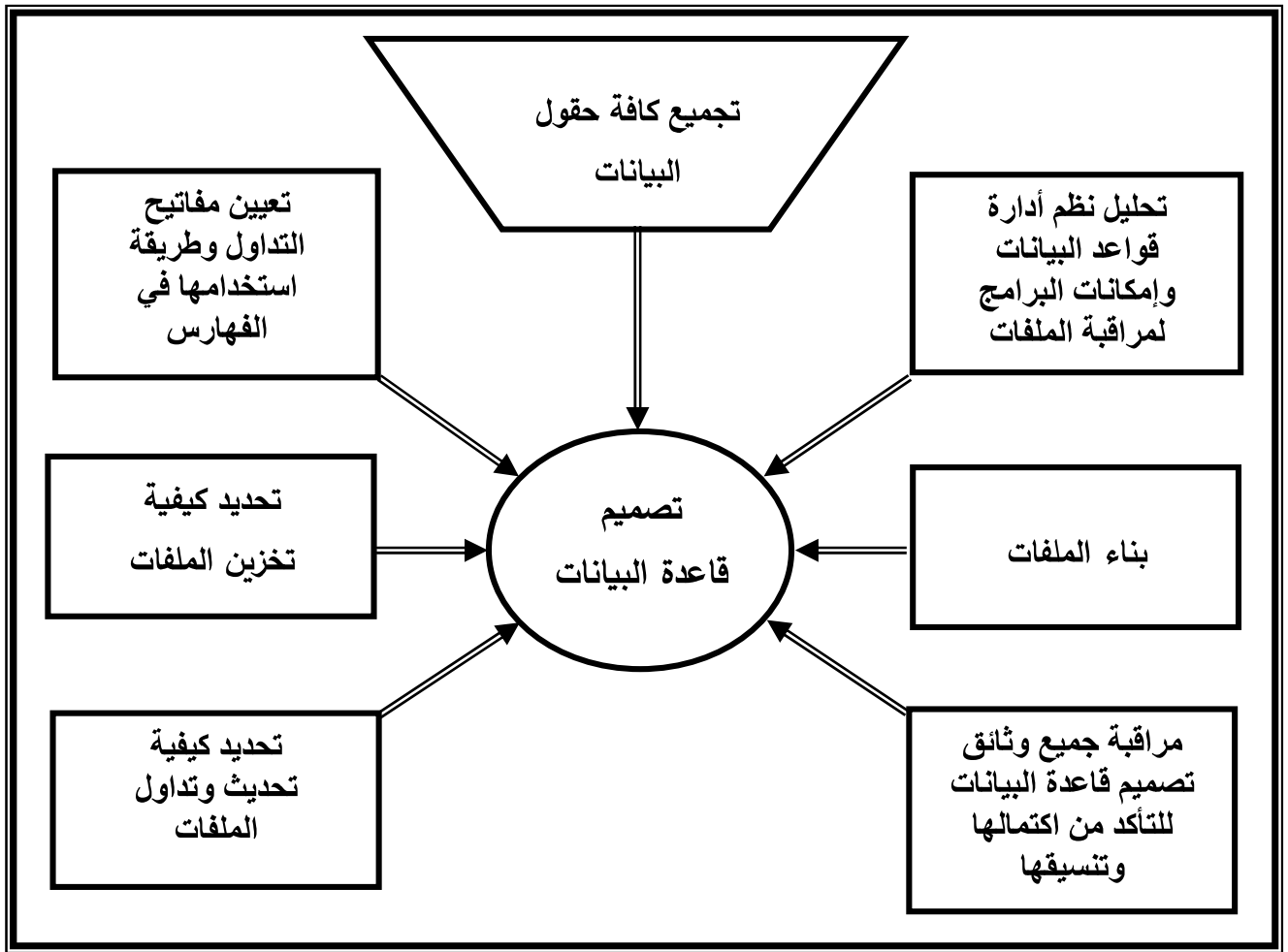
- تنوع الأدوات اللازمة لجمع البيانات من مصادرها الأولية.

ومع التطور التقني في الحاسبات الالكترونية وظهور قواعد البيانات (Database) أصبح من الممكن تطبيق هذا الأسلوب المتقدم في تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية على الحاسب الالكتروني, ويتلخص في تجميع مختلف بيانات العاملين في قاعدة بيانات واحدة تشمل كل ما يتطلب معرفته من بيانات, ويتميز هذا الأسلوب بسهولة تحديث البيانات فيه نظرا لتجمعها بقاعدة بيانات واحدة (درويش ودرويش, ٢٠٠٤, ٣١٤), حيث تكون قاعدة البيانات مبنية على وفق هيكلية معينة تمثل مخططا تنظيميا يمكن أن نطبقه على البيانات لتسهيل إجراء بعض العمليات عليها, كتسهيل لعملية التخزين والاسترجاع والتحديث (عصيمي, ٢٠١١, ١٩٠).

كما تشمل أيضا العديد من ملفات البيانات والتي تكون بمجموعها المعلومات الخاصة بالعاملين, والمتمثلة (بحقول البيانات) وإن أكثر تركيبة شائعة لقاعدة البيانات هي قاعدة البيانات المتصلة (العلائقية), التي يتم فيها تخزين المعلومات في ملفات منفصلة وكذلك يمكن ربطها بواسطة عناصر (حقول) شائعة تمكن مستخدمين من إضافة المعلومات إلى الملفات أو استدعائها بسرعة (Noe, et al, 1994, 721), وتتضمن قاعدة البيانات أيضا مدى واسع من المعلومات الشخصية, وبيانات الرواتب إلى جانب بيانات الترقية ومقاييس الأداء, وبهذا فإنه لا يكون من أسهوله الوصول إلى تلك البيانات, الأمر الذي يتطلب وضع نظام امن للمعلومات لغرض تحديد عملية الوصول إلى تلك المعلومات, ونظام الأمن هذا ينطبق على قاعدة البيانات

وعلى الأفراد المسؤولين عن الإدارة اليومية لتطبيق نظام معلومات الموارد البشرية وتحديد بياناته وتعزيز الأنظمة وتطويرها (Barbara, 1988, 54).

وبهذا فان تصميم قاعدة البيانات يتطلب توفير كافة المتطلبات المنطقية والأجهزة المخصصة ومتطلبات البرامج لنظم إدارة قواعد البيانات، ومتطلبات معالجة المستفيد من خلال وحدة قابلة للتنفيذ، أثناء ذلك يتم تجميع عناصر قاعدة البيانات المطلوبة في شكل سجلات طبيعية ومن ثم تحليل متطلبات البيانات المنطقية بالتعبير عن العمليات التي تستخدمها، وعن تلك المرتبطة ببعضها البعض ويوضح الشكل أدناه الخطوات التنفيذية لانجاز هذا النشاط (درويش ودرويش، ٢٠٠٤، ١٧).



الشكل (٢)

تصميم قاعدة بيانات

المصدر: درویش، جمال ودرویش، محمد (٢٠٠٤)، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى دار شركة الحريري للطباعة، القاهرة، مصر، ١٨.

وبناء على ما تقدم فإن قاعدة بيانات نظام معلومات الموارد البشرية يمكن أن تشمل كافة المعلومات التي تتعلق بكافة العاملين في المنظمة، كالمعلومات الخاصة بالاختيار، والتعيين، والتدريب والتطوير، وتحديد الأجور والرواتب، ومعايير تقويم الأداء، والترقيات، والمهارات، وتخطيط التقاعد، وكافة المعلومات الأخرى عن احتياجات المنظمة من الموارد البشرية.

ب . عمليات المعالجة في نظام معلومات الموارد البشرية

تعد عمليات المعالجة العنصر الثاني من عناصر نظام معلومات الموارد البشرية إذ يتم في هذه المرحلة إدخال البيانات التي يتم الحصول عليها من البيئة الداخلية والخارجية، والقيام بعمليات المعالجة من خلال تحويل البيانات من هيئتها الأولية إلى معلومات ذات معنى وقيمة ومن مدخلات هذه العملية أن يتم تقسيم هذه البيانات و تصنيفها وترتيبها وتلخيصها ومعالجتها واختيارها (Curits, 1995, 45).

وفي اغلب الأحيان تكون تطبيقات المعالجة تطبيقات آنية وسريعة وتتم من خلال خمس مراحل أساسية فقد عد (بلال , ٢٠٠٥ , ٣٦) على أنها:

المرحلة الأولى : تجميع البيانات Data collection

وتتضمن هذه المرحلة مجموعة من الأنظمة الفرعية وهي:

أ. جذب (جمع) البيانات: وهي عملية الحصول على البيانات من مصادر مختلفة وجمعها في نظام المعلومات، فإذا كانت تلك البيانات كمية فإن الأمر يستلزم إلى القيام بعملية القياس.

ب. تسجيل البيانات: ويتم عن طريق كتابة ما يسمى (بمستندات المصدر).

ت. المصادقة : والتي يتم المصادقة عليها لتأكد من صحتها.

ث. تصنيف البيانات إلى أقسامها الرئيسة أي ترميزها.

ج. نقل البيانات من مكان الحصول عليها إلى عملية تشغيلها.

المرحلة الثانية : معالجة البيانات Data processing

وللقيام بعملية تحويل البيانات إلى معلومات فإن الأمر يحتاج إلى القيام بعمليات إضافية

وهي :

أ. تلخيص البيانات عن طريق تجميع كميات من العمليات الفردية وفي بعض الأحيان يتم نسخ أو تطوير البيانات في مستندات أخرى.

ب. تجميع البيانات في مجموعات متشابهة أي ترميزها.

ت. ترتيب البيانات وفقا لأسس معينة، وعندما يتعلق الأمر ببيانات كمية قد يتم القيام بعمليات الحساب والمقارنة لإنتاج بيانات جديدة .

المرحلة الثالثة : إدارة البيانات Data Management

وتتكون وظيفة إدارة البيانات من ثلاث خطوات وهي: (التخزين , التحديث , الاسترجاع).

أ. التخزين

ويعني وضع البيانات في ملفات (قواعد البيانات) وتقديم البيانات المخزونة تاريخياً للأحداث, والتي تعكس حالة الوحدة الاقتصادية, كما تخدم عملية التخطيط, ويتم تخزين البيانات أما على أساس دائم أو بصورة مؤقتة.

ب. التحديث

ويمثل في تعديل البيانات المخزونة لتعكس الأحداث والعمليات و القرارات المتخذة حديثاً.

ت. الاسترجاع

وهو استخراج البيانات المخزونة لأجراء مزيد من عمليات التشغيل عليها أو تحويلها إلى معلومات لمستخدمي نظام المعلومات.

المرحلة الرابعة : رقابة وحماية البيانات Data Control & Security

قد تحدث أخطاء في البيانات التي تدخل للتشغيل وقد تفقد هذه البيانات أو قد يتم التلاعب بها أثناء عملية التشغيل, لذلك يجب حماية البيانات والتأكد من وقتها وبالتالي دقة المعلومات والخطوة الخاصة بالمصادقة تعد خطوة رقابية لازمة خلال عملية تجميع وتشغيل البيانات وتوجد خطوات رقابية ومقاييس أمان أخرى, مثل التفويض, وأسلوب التنويه, والتحقق.

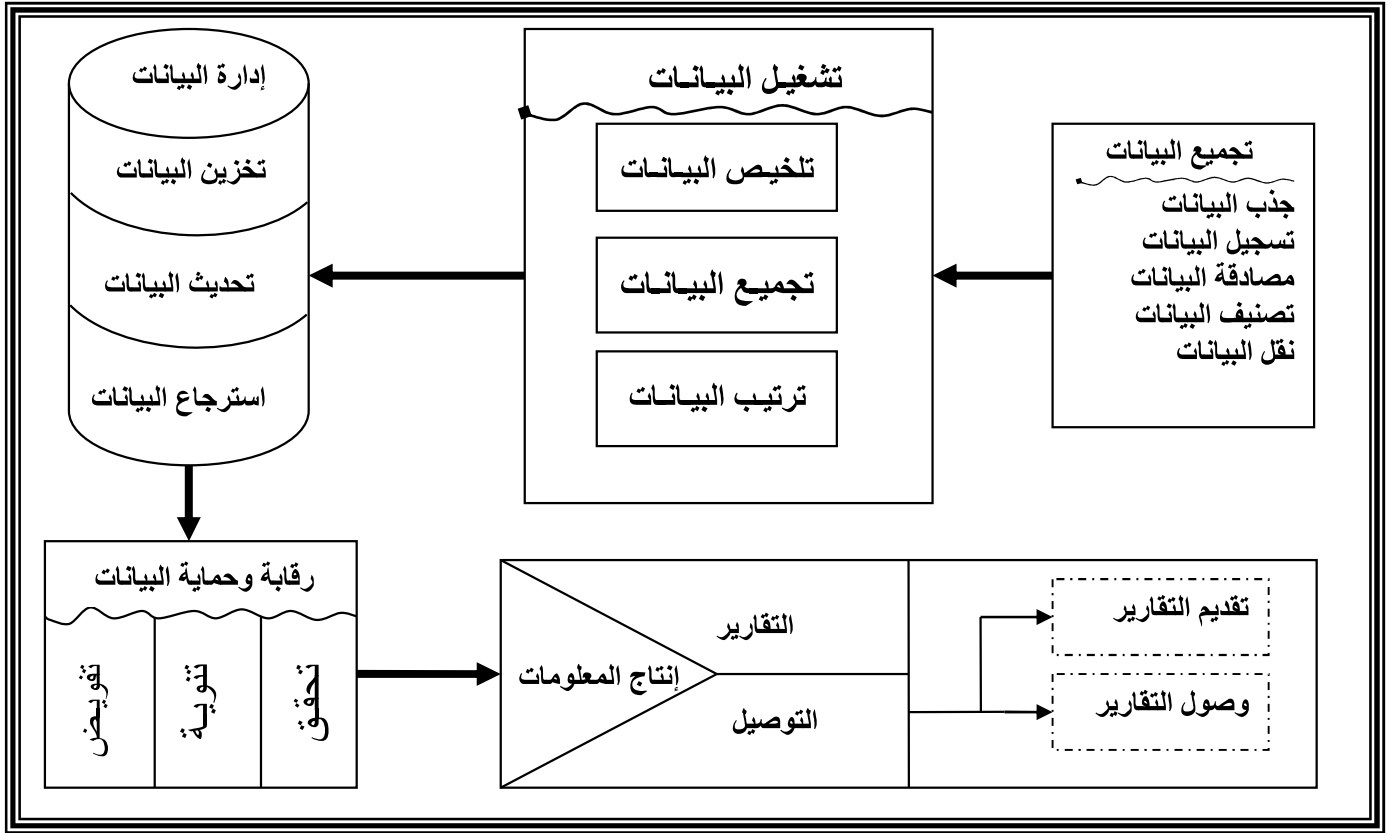
المرحلة الخامسة : إنتاج المعلومات In Formation Generation

تتطوي هذه المرحلة على تقديم المعلومات للمستخدمين ويتطلب ذلك عدة خطوات ومنها إنتاج التقارير التي تحتوي على المعلومات الناتجة من التشغيل, أو من البيانات المخزونة, أو من كليهما, وغالباً ما يتطلب أعداد التقارير على تحليل وتفسير هذه البيانات التي تحتويها التقارير. أما الخطوة التالية هي التوصيل والتي تتكون من تقديم التقارير في صورة مفهومة ومفيدة للمستخدمين وضمان وصول التقارير للمستخدمين. الشكل (٣).

إذ أن نوعية المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية تعكس لنا مجمل عملية الحصول على البيانات الخاصة بالموارد البشرية من مصادرها المختلفة, وإجراء العمليات التي من شأنها أن تحول هذه البيانات إلى معلومات مفيدة لصانع القرار والمتضمنة تصفية البيانات وضغطها, وفهرستها ومن ثم عرضها إلى المستخدمين بشكل تقارير, ومن ثم القيام بتخزين هذه المعلومات وتحديثها عند تقادمها واسترجاعها عند الحاجة إليها (اليوزبكي, ٢٠٠١, ١٣).

وقد أوضح (Herbert Simon) بأن المورد النادر في يومنا هذا لا يسعى فقط إلى توفير المعلومات, وإنما القدرة على كيفية المعالجة للحصول على تلك المعلومات, حيث نجد أن نظام معلومات الموارد البشرية يزود المدراء بكميات هائلة من المعلومات والمطلوب هو تصفية تلك

المعلومات لضمان وصول المهم منها فقط إلى هؤلاء المدراء ليتم تحقيق الغايات التي يسعى إليها إلا وهي صنع القرارات الصائبة (عبد وحنظل, ٢٠٠٩, ٨٦).



المصدر: من إعداد الباحث. الشكل (٣)
مراحل معالجة البيانات

ت . مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية

أن مخرجات النظام هي المحصلة النهائية لعمليتي الإدخال والمعالجة، إذ أن المعلومات التي تم الحصول عليها بعد معالجة البيانات تكون مهمة جداً بالنسبة للمستفيدين منها، ولا يمكن أن تكون هناك قيمة لعمليتي الإدخال والمعالجة، ما لم يتم إخراج المعلومات بالشكل الصحيح (غراب وحجازي, ١٩٩٧, ٢٨). ويقصد بمخرجات نظام معلومات الموارد البشرية البيانات التي تمت معالجتها، (بعد أن أجريت عليها عمليات التصفية والفهرسة والتحديث في حالة خزنها)، بحيث أصبحت لها دلالة معينة وتتمثل تلك المخرجات بالمعلومات المتعلقة بالأفراد العاملين في المنظمة، والتي يمكن الاستفادة منها مباشرة لأغراض التخطيط وصنع القرارات الخاصة بالموارد البشرية أوفي ممارسات إدارة الموارد البشرية (توفيق والعاني, ٢٠٠٨, ٥٦) وتتمثل أيضاً تلك المخرجات بالمعلومات التي يمكن الاستفادة منها في ممارسة الوظائف الإدارية، والوظائف المتخصصة لإدارة الموارد البشرية، مثل المعلومات المتعلقة بالتأريخ والتطور الوظيفي للفرد،

والمعلومات الخاصة بالقدرات، والإمكانات، والتدريب، والمهارات الفردية، والمعلومات الخاصة بالرواتب والأجور والمكافآت، والعلاوات والترقيات وغيرها من المعلومات (حسين، ١٩٩٢، ٢٧). إذ نجد أن مخرجات النظام هي حلقة الوصل بين النظام و المستفيدين، وتحدد نوعية المخرجات ودرجة الاستفادة منها في نجاح النظام أو فشله في تحقيق الأهداف التي أنشئ من أجلها (Mishra & Akman, 2010, 245) وبهذا تستمد المخرجات قيمتها من تأثيرها في القرارات من جهة، ومن جهة ثانية يتم الحصول عليها وفق كلفة معينة لذلك، إذ لم تؤدي المخرجات (المعلومات) إلى تحسين القرار أو التأثير فيه، فسيكون لهذه المعلومات قيمة سالبة أي لا قيمة لها (عبد وحنظل، ٢٠٠٩، ٨٦). كما تستند تلك المعلومات بشكل خاص على التوقيت الملائم لكل من تنفيذات وأعمال المنظمة، إذ يمكن أن تبرهن تلك المعلومات من خلال طاقة العمل التي تكون فيها الدقة والسرعة والكلفة المنخفضة لمختلف أنشطة المنظمة ويمكن أن تساعد تلك المعلومات مختلف المستويات الوظيفية والمقاييس الشخصية وتوافق تلك الخدمات مع مختلف أقسام المنظمة ككل (Torrington, et al, 2002, 104)

فقد أشار (ياسين، ٢٠٠٦، ٨٧) إلى أن نظام معلومات الموارد البشرية يقوم بتجهيز المستفيدين بالمعلومات التي يحتاجونها حول الموارد البشرية في المنظمة للوقت الحاضر والمستقبل، ولكي تصبح المعلومات ذات قيمة لأبد من امتلاكها مجموعة من الخصائص التي ينبغي أن تتوفر في المعلومات وقد اتفق العديد من الباحثين منهم (خشبة، ١٩٩٢، ٦٧)، (Curtis, 1995, 28)، (مشرقي، ١٩٩٧، ٥١)، (مكيود، ١٩٩٨، ٩٣٥)، (همشري، ٢٠٠١، ٤٠١)، (Torrington, et al, 2002, 110)، (بلال، ٢٠٠٥، ٣٤)، (جودة، ٢٠١٠، ٣٩٣-٣٩٤) (ياغي، ٢٠١٠، ١٩٦) على أن خصائص المعلومات تتمثل بالآتي:

١. التوقيت

وتعني سرعة وصول المعلومات إلى المستفيد أي يجب أن تكون المعلومات متاحة للمستخدم في وقت الحاجة إليها عند صنع قرار معين وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستخدمه دورة المعالجة والحصول عليها من أجل الوصول إلى ذلك، فانه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال التقنيات المتطورة للحصول على تلك المعلومات في الوقت المناسب لتلبية احتياجات المستفيدين فلا قيمة للمعلومات الدقيقة إذا لم تصل في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات التنظيمية الخاصة بالموارد البشرية.

٢. الدقة

وهي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات المنتجة خلال فترة زمنية معينة، إذ تعد الدقة أهم سمة للمعلومات التي تعوض عن الأخطاء والعثرات التي يقع فيها العنصر

البشري، وهي أن تكون المعلومات بصورتها الصحيحة وخلوها من الأخطاء كالتجميع والتسجيل والمعالجة أي هي (درجة خلو المعلومات من الأخطاء).

٣. الشمولية

ويعني ذلك احتواء المعلومات المتوفرة للحقائق الأساسية التي يحتاجها المستفيد، أي يجب أن تكون المعلومات شاملة ومغطية لجميع متغيرات البيئة الخارجية وكذلك يغطي بها النظام جميع احتياجات المستفيدين من المعلومات بحيث تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد أو أيجاز يفقد معناها.

٤. الصلاحية

هي الصلة الوثيقة التي يقاس بها مدى ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات المستفيدين بصورة جيدة وهذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات أو درجة الوضوح التي يعمل بها نظام المعالجة .

٥. الكلفة

هي عبارة عن حجم الموارد اللازم تخصيصها من أجل الحصول على المعلومات المطلوبة والمتمثلة بكلفة جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات التي يحتاجها المستفيد، والتي تتمثل أيضا بمدى إسهام تلك المعلومات بتحقيق عائد يفوق حجم الاستثمار في نظام المعلومات على الأمد الطويل.

وأشار (همشري، ٢٠٠١، ٣٤٢) على ضرورة التأكد على المنفعة التي تحققها المعلومات للمستفيد، بوصفها المعيار الذي يجعل من المعلومات ذات قيمة وفائدة بالنسبة للمستفيد، وقد تكون بيانات بالنسبة لمستفيد آخر وهكذا فالمعلومات تعد ذات فائدة عندما تحقق أربعة أنواع من المنافع هي:

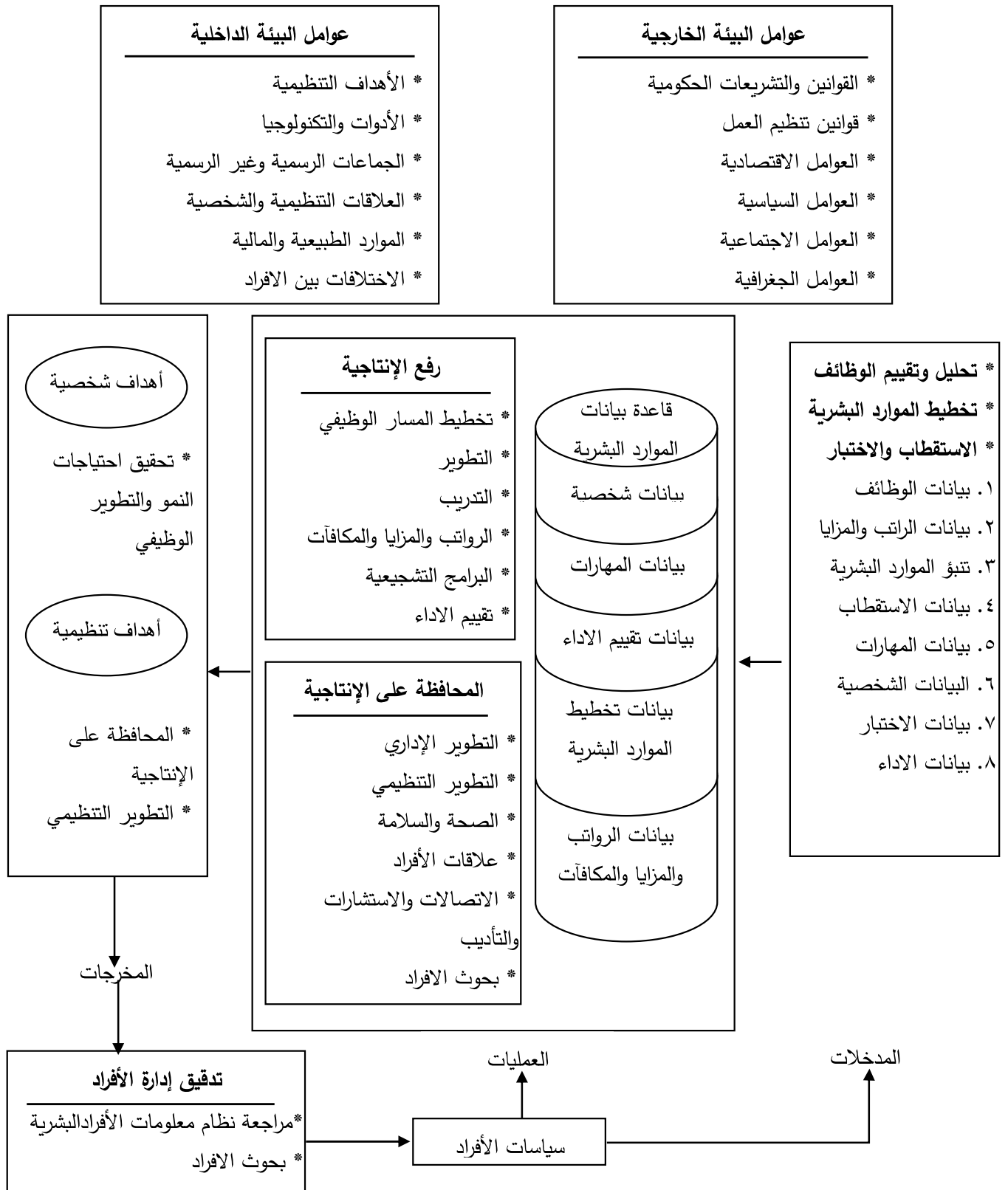
- (١) المنفعة الزمانية : وتعني توفير المعلومات عند الحاجة إليها من قبل المستفيد.
- (٢) المنفعة المكانية : وتعني نقل المعلومات من نظم المعلومات إلى أماكن وجود المستفيد وخاصة إذا كان المستفيد في أماكن جغرافية بعيدة.
- (٣) المنفعة الحيازية : وتعني حصول المستفيد على المعلومات بحيث يقوم بالتصرف بها وفق ما يحتاجه المستفيد.
- (٤) المنفعة الشكلية : وتعني تصميم وإنتاج منتجات معلوماتية بالجودة والمواصفات المطلوبة وبالشكل المناسب لتلبية احتياجات المستفيد.

ث . التغذية العكسية

تعد التغذية العكسية من العناصر الأساسية لنظام معلومات الموارد البشرية الذي يستخدم كأداة رقابية على عمل النظام كما يتضمن التعرف على تحقيق الأهداف المرجوة

لنظام معلومات الموارد البشرية والتي تتمثل بتقديم المعلومات المفيدة لصناع القرار (Barut & Dogerlioglu, 2010,880), كذلك تساعد على تشخيص كيفية أداء النظام عندما تتم مقارنة مخرجاته بمدخلاته ومعرفة مدى الانحرافات أو الأخطاء التي حصلت، أن التغذية العكسية إما أن تكون من المحيط الخارجي للنظام أو من داخل النظام نفسه ومن خلالها يمكن التحكم في المعلومات المأخوذة، وذلك لأنها تعد أداة قياس تزن النتائج وتقارنها بالنتائج المتوقعة لتحقيق الأهداف المحددة (توفيق والعاني , ٢٠٠٨ , ٥٧) وعلى هذا الأساس فان للتغذية العكسية أهمية كبيرة في معالجة ومراقبة المعلومات ومتابعتها من حيث دخولها النظام وكشف الانحرافات والأخطاء قبل أن يتم معالجتها، فضلا عن كشف الأخطاء وتصحيحها بحيث يتم الحصول على معلومات كبيرة ودقيقة وتقديمها للمستفيدين بصورة واضحة لمساعدتهم في تخطيط واتخاذ القرارات الدقيقة، والقدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية المحددة بدقة. الشكل (٤).

ومن خلال ما تقدم يمكن القول بان عناصر نظام معلومات الموارد البشرية يمكن أن تقدم المعلومات ذات الأهمية الكبيرة بالنسبة للمستفيدين وصناع القرار من خلال الحصول على البيانات من البيئة (الداخلية والخارجية) ومعالجتها وتعديلها وإخراج المعلومات الدقيقة بعد أن تكون هناك تغذية عكسية لكشف كافة الانحرافات والأخطاء ومعالجتها بدقة وكذلك صلة هذه المعلومات باحتياجات الإدارات لها في التخطيط واتخاذ القرارات الخاصة بالموارد البشري في المنظمة والقدرة على بناء رأس مال اجتماعي وتعزيزه من خلال توظيف هذه المعلومات داخل المنظمة.



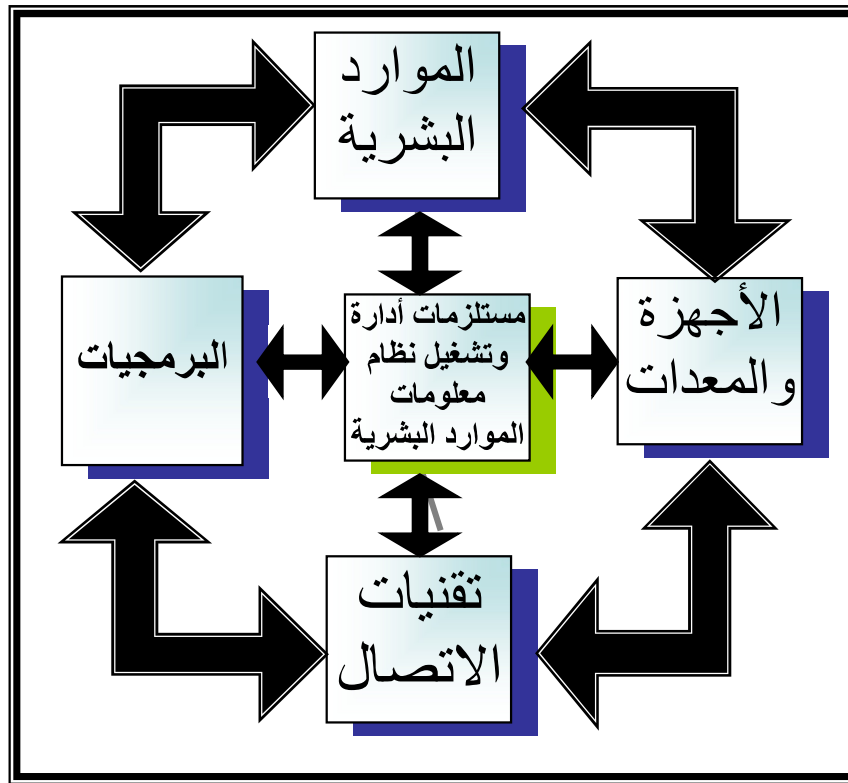
الشكل (٤)

نموذج تفصيلي لعناصر نظام معلومات الموارد البشرية

المصدر: أبو رحمة، أمل إبراهيم (٢٠٠٥)، نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة، ص ٤١

خامساً: مستلزمات إدارة وتشغيل نظام معلومات الموارد البشرية

يتطلب نظام معلومات الموارد البشرية مجموعة من المستلزمات الضرورية لإدارته وتشغيله وأداء مهامه لتحقيق الأهداف المطلوبة بأفضل ما يمكن, كما تعد مسألة توفير تلك المستلزمات من الوسائل المهمة والضرورية التي تتصل بنجاح تطبيق النظام وزيادة فاعليته كما وتقع مسؤولية توفير تلك المستلزمات على إدارة المنظمة (حديد, ٢٠٠٣, ٤٦), وقد تتباين الحاجة إلى توفير تلك المستلزمات ودرجة توفرها اعتماداً على مدى قيام الإدارة بتطبيق نظام معلومات الموارد البشرية, وحجم المنظمة وعدد العاملين فيها, ومن هنا يبرز موضوع ترابط هذه المستلزمات والمتطلبات مع بعضها البعض لضمان تأديتها للعمل المطلوب, إذ لا بد من إدارتها بشكل متسق ومتوازن للرفي بالنظام, لبلوغ أعلى كفاءة في الأداء ومن أهم هذه المستلزمات. الشكل (5).



المصدر من أعداد الباحث. الشكل (٥)

مستلزمات إدارة وتشغيل نظام معلومات الموارد البشرية

1. المستلزمات البشرية

وتتمثل بالموارد البشرية اللازمة لإدارة وتشغيل النظام, حيث لا يقتصر نظام معلومات الموارد البشرية على الأجهزة والتطبيقات البرمجية, بل يشمل كافة الأفراد والسياسات والإجراءات والبيانات المطلوبة لإدارة وظيفة الموارد البشرية (O'Barut & Dogerlioglu, 2010, 877), لذا فإن أي نظام مهما بلغت درجة المكننة

والآلية فيه لابد وان يؤدي الأفراد دورا أساسيا بصفتهم المشرفين والمسيطرين على كافة عناصر النظام (الشمري والعايدي, ٢٠٠٦, ٩٥) إذ تكمن أهمية العنصر البشري فيه لعدة أسباب, منها ندرة المستلزمات البشرية كمأ ونوعا فضلا عن زيادة التكاليف المرتبة على اختيار وتعيين وتدريب وتطوير العاملين, وكذلك ارتفاع معدل دوران العاملين في المنظمات, كما تكمن الحاجة المتزايدة إلى العاملين ذوي المهارة والخبرة, فالتطورات التكنولوجية الحديثة وتقنيات الاتصال نجمت عن ظهور الحاجة إلى المستلزمات البشرية المتدربة ذات خبرات ومهارات جيدة في نظام معلومات الموارد البشرية, وكذلك يختلف أنواع العاملين تبعا لاختلاف حجم العمل وموقع النظام في الهيكل التنظيمي وحجم ودرجة التقنية المستخدمة فيه وطبيعة عمل المنظمة (الطائي, ٢٠٠٠, ١٠٩).

في حين أكد (رايس , ٢٠٠٦, ٨٦) على أن ميدان تطوير الكفاءات من أهم مسؤوليات إدارة الموارد البشرية, ونظرا لأهميته في المنظمة, فهناك من يرى أن محور عمل إدارة الموارد البشرية هو تفجير الطاقات البشرية الكامنة داخل التنظيم , كما و يعد برنامج التكوين من أهم المداخل المستعملة في هذا المجال, ولقد استفادت عملية التكوين من التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية إلا أن العديد من البرمجيات والتطبيقات المتوفرة كأن يكون الغرض منها هو تنمية قدرات العاملين ومهاراتهم أو للقيادة والتحفيز وتحديد الأهداف وإدارة الوقت, كبرنامج (Dimensions of leadership) (Decide) لتطوير المهارات واتخاذ القرارات الخاصة بالموارد البشرية ويشمل العاملين في النظام كل من :

أ. مدير نظام معلومات الموارد البشرية

تفرض أهمية نظام معلومات الموارد البشرية والتكاليف المترتبة على بناءه ودرجة تعقيده التي يتميز بها إلى وجود مدير يتولى تامين مستلزمات إدارة النظام بكفاءة وفاعلية من خلال ممارسة وظائف الإدارة, إذ ينبغي على مدير نظام معلومات الموارد البشرية أن يدرك كافة تقنيات الحاسوب وتطورات واستخدماته, فضلا عن فهم آليات الاستخدام والتدريب للموارد البشرية (Diers, 1989, 32). وأضاف (الطائي, ٢٠٠٠, ١١٠) بأنه يجب على المدير أن يمتلك جملة من المهارات والمعارف والقدرات والمتمثلة ب:

- * - معرفة تامة بالمنظمة (أهدافها , نشاطاتها , تقسيماتها.....).
- * - يمتلك قدرة كبيرة على القيادة وتوجيه العاملين في النظام.
- * - معرفة علمية بالتطبيقات الإدارية بضمنها علم الإدارة والمحاسبة والنظم.
- * - معرفة عامة بجميع وسائل معالجة البيانات بضمنها أنواع التجهيزات والبرامج والأنظمة المتاحة.
- * - المهارات المتعلقة بالعلاقات الإنسانية الضرورية للوظائف الإشرافية للإدارة .

وقد لاقت نظم المعلومات المسيرة دعماً من مديري الموارد البشرية لسببين هما (اليوزبكي، ٢٠٠١، ٢٤):

أولاً : إن اتجاهات التقانة وإدارة المعلومات قد دفعت بالموارد البشرية إلى عالم نظم المعلومات المسيطر عليها من قبل المستفيد.

ثانياً : إن نظم المعلومات المسيرة من قبل المستفيد، ظهرت كحل للعديد من المشاكل المرتبطة برقابة نظام المعلومات.

ب. المختصون بتشغيل نظام معلومات الموارد البشرية

وهم الأفراد المتخصصون ذوو المهارات في مجال تقنية المعلومات ونظم المعلومات الذين تقع على عاتقهم مسؤوليات تشغيل النظام وإدامته في المنظمة وينقسم هؤلاء الأفراد إلى المجموعات الآتية (السامرائي والزعبي، ٢٠٠٤، ٥٦):

• - فنيو نظم المعلومات

وهم الفريق الذي يعملون ضمن نظام المعلومات ويكونوا مسؤولين عن أدائه وتشغيله وحفظه، وحماية قواعد البيانات في المنظمة مثل المشغلين والمصممين ومحلي ومطوري النظم والمبرمجين.

• - فريق الدعم الفني

وهم الأفراد العاملون ضمن دائرة الحاسوب وتقنية المعلومات ويكونوا مسؤولين عن صيانة وإدامة عمل الأجهزة والاتصالات والشبكات والنظم والبرمجيات.

• - مستخدمو نظم المعلومات

وهم الأفراد المسؤولون عن استخدام تطبيقات نظم المعلومات في مختلف مستويات ووظائف المنظمة مثل مدخلي البيانات.

٢. البرمجيات

وهي عبارة عن مجموعة من الإيعازات التي تمكن الأجهزة المكونة للحاسبة من معالجة البيانات وتخزينها وإجراء العمليات الحسابية المعقدة عليها واستخراج النتائج المطلوبة (البياتي وعبد الرزاق، ١٩٩٢، ١٧٠)، إذ تعمل برمجيات النظام على إدارة الحاسوب والسيطرة عليه، كما تعتبر ضرورات تشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته بعضها ببعض (قندلجي والجنابي، ٢٠٠٩، ٢٩٩)، وعد (Loudon & Loudon, 2002, 172) بأنها مجموعة من الأوامر والتعليمات الموجهة للحاسوب لمعالجة البيانات المخزونة فيها بطريقة نظامية لتحقيق الأهداف المطلوبة، ومن دون البرمجيات فإن الأجزاء المادية (الأجهزة) لا يمكن أن تؤدي المهام المقترنة مع الحاسوب وتتحدد وظائف البرمجيات بما يأتي:

١. إدارة موارد وأنظمة الحاسوب.

٢. تجهيز الأدوات للموارد البشرية وذلك لاستخلاص منفعة هذه الموارد.

٣. تمثل حلقة الوصل بين المستفيد والمعلومات المخزونة.

إذ تعد خصائص البرمجيات بالنسبة للمنظمة المفتاح الجوهري لإدارة النظام، إذ تساعد على برمجة التطبيقات والسيطرة على كيفية عمل مختلف أدوات التقنية بعضها مع البعض بقدر ما تستعمل برمجيات التطبيقات لأداء مهام عملياتها (Haag, et, at, 2007, 48), كما يشمل نظام البرمجيات من مجموعة من البرامج الموضوعية لإدارة تشغيل ومساعدة نظام الحاسوب على إجراء عملياته، وتعتمد أنظمة المعلومات على موارد البرمجيات التي تساعد المستخدمين في استعمال ماديات الحاسوب والسيطرة على كافة أنشطة أنظمة المعلومات وتقسّم البرمجيات إلى (O'Brien, 1997, 88-89).

(١) برمجيات النظام: وهي عبارة عن برامج تدير وتساعد على تشغيل نظام الحاسوب كما تؤدي مهام مختلفة لعمليات المعلومات.

(٢) برمجيات التطبيقات: وهي عبارة عن برامج تقوم بالمعالجة المباشرة للايعازات، التي تتوافق مع كل ما يحتاجه المستخدم الأخير من المعلومات العلمية مثل برامج التخزين، وبرامج الرواتب، أو برامج خاصة بتطبيقات وظائف المنظمة.

وأشار (الطائي، ٢٠٠٥، ١٩٨) إلى أن هناك نوعان من برمجيات التطبيقات التي هي :

أ. برامج التطبيق العامة: التي تعرف بالبرمجيات الجاهزة التي تستخدم لأجراء مختلف العمليات التي تدخل في إطار التحليل وصنع القرارات مثل برامج السيطرة على التخزين وبرامج الصيانة الدورية.

ب. برامج التطبيق الخاصة: أي البرامج المصممة خصيصاً لاستعمالات محددة من العمليات التي لا تصلح لسواها مثل برامج معالجة بيانات الأجور والرواتب في كافة المنظمات، وذلك مع وجود مصطلح (صيانة البرمجيات) الذي يشير إلى جميع العمليات التي تتعلق باكتشاف المعلومات غير الصحيحة والمخزونة في قواعد البيانات، وتصحيحها وتصحيح البرمجيات المستخدمة وإدامتها وتعزيز أدائها.

في حين أكد (Noe, et al, 1994, 722) على وجود (بيئات للبرمجيات) التي تمكن مستخدمي الحاسوب من التعامل بشكل أكثر سهولة مع تلك البرمجيات. إذ مكنت المستخدمين من التفاعل والتعامل مع الحاسوب من خلال الرسوم على الشاشة أكثر من التعامل مع الكلمات، وقد جعل هذا من برامج التطبيق أسهل تعلمًا بين هذه التطبيقات.

٣ . الماديات (الأجهزة والمعدات)

تعد الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات من المستلزمات الضرورية لتشغيل النظام ويمكن اعتبارها من متطلبات العصر الحديث، إذ أن نظم المعلومات التي كانت تعتمد على المعالجات اليدوية لبيانات الموارد البشرية أصبحت غير ذات جدوى بسبب بطئها وكثرة الأخطاء الناتجة عنها إضافة إلى الوقت والجهد المستغرق في هذه العملية وتعد الماديات من أهم مستلزمات الحاسبة الالكترونية وملحقاتها (اليوزبكي، ٢٠٠١، ٢٨)، إذ أن تجهيز واستعمال تقنيات ماديات الحاسوب يمكن أن يكون لها ضرورة على انجاز الأعمال، فضلا عن أنها تمثل قيمة منظميه مهمة يمكن أن تدار بشكل ملحوظ، كما يمكن تقويم عمل هذه المستلزمات والتي تتعلق بسرعتها في أداء مهامها ومدى مواكبتها للتطورات التقنية وسهولة استخدامها ومدى ملائمتها للغرض الذي استخدمت من أجله (Loudon & Loudon, 2002, 160) حيث تشمل الماديات شبكات الحاسوب، ووسائط نقل وتبادل المعلومات بين الأجهزة، وكذلك الانترنت والذي يعتبر الأداة الرئيسة لجمع البيانات والمعلومات التي أصبح لها دور كبير في الأعمال والتجارة الالكترونية، لذا فمن الضروري التأكد من متابعة الأجهزة وتحديثها، ومواكبة التطورات التقنية التي يشهدها العالم اليوم. (العاني وجواد، ٢٠٠٨، ٢٥٩).

٤ - تقنيات الاتصال

يعد نظام الاتصالات احد الأنظمة الفرعية المهمة لنظام معلومات الموارد البشرية والذي يعمل على نقل البيانات من مصادر توليدها إلى نظام المعلومات بهدف معالجتها وتحويلها إلى معلومات مفيدة ومن ثم نقلها إلى الجهات المستفيدة لأغراض صنع القرار (اليوزبكي، ٢٠٠١، ١٩)، حيث تطورت الاتصالات بين الحاسبات كوسيلة لنقل المعلومات المخزونة من حاسبة لأخرى أو من شخص لأخر عبر الحاسبة، لذلك أصبح موضوع المشاركة في المعلومات والبرامج أمراً يسيراً جداً عبر شبكات اتصال الحاسبات وشبكات المعلومات المحلية وأدى ذلك إلى رفع كفاءة تشغيل الحاسبات ودعم صناعة القرارات وذلك من خلال كفاءة ودعم وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات والمشاركة في استخدام الأجهزة والبرمجيات والمشاركة في المعلومات وقواعد البيانات (الشرمان، ٢٠٠٤، ٣٣).

حيث تؤدي الاتصالات دوراً حيوياً في نجاح وتطوير وتصميم نظام معلومات الموارد البشرية ويتوجب على متخصصي المواد البشرية من توضيح وتفصيل متطلباتهم وخبراتهم وضمان تدخلهم الفاعل في كل خطوة من خطوات نظام معلومات الموارد البشرية وإيجاد طرق نقاش فاعل مع المتخصصين في معالجة البيانات ومع الإدارة العليا ومدراء الأقسام والمنظمات التابعة ومع مستخدمي النظام وكذلك مع العاملين، وكنتيجه لكل هذه الاتصالات الفاعلة فان الوثوقية ستزداد، وكذلك سيزداد مستوى الإدراك والفهم وسيزيد مستوى المهارات المتنوعة اللازمة (Battisti, 1986).

67) لذا فان على مدير نظام معلومات الموارد البشرية أن يكون على إلمام بتقنيات الاتصال، إلى جانب إلمامه بتقنية معالجة البيانات وخزن المعلومات، والمشاركة في أنظمة الاتصالات لنقل البيانات والمعلومات بين أقسام ونشاطات المنظمة وبين بيئتها الخارجية (الطائي، ٢٠٠٠، ١٧).

بناءً على ما تقدم يمكن القول بأن نظام معلومات الموارد البشرية يتطلب العديد من المستلزمات الضرورية لإدارته وتشغيله وأداء مهامه، لذا لا بد من توفير تلك المستلزمات اللازمة لذلك ومنها الموارد البشرية، والبرمجيات، والماديات، وتقنيات الاتصال والتي تعد من أهم المستلزمات لإدارة وتشغيل النظام، لأنها تؤدي دوراً أساسياً فيه، كما تعتبر الأساس التي يبنى عليها النظام بصفاتها المورد الرئيسى له، ويعتبر المورد البشري من أهم المستلزمات الأساسية للنظام لأنه المسؤول والمسيطر عن تشغيل النظام وإدارته وتطبيقه وإدخال البيانات فيه، فضلاً عن إدامة جميع أعمال الأجهزة والبرمجيات والاتصالات والشبكات. في حين تقوم البرمجيات بالايعازات التي تمكن الأجهزة من إجراء عمليات المعالجة للبيانات وتحويلها إلى معلومات، ومن ثم نقلها عن طريق قنوات الاتصال إلى الجهات المستفيدة بما يسهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالموارد البشرية بدقة.

المبحث الثاني

تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية

أن المستوى الجوهري لنظام معلومات الموارد البشرية يمكن أن يستعمل من قبل المنظمة وأعضائها لمساعدتهم في التخطيط واتخاذ القرارات بشكل فاعل لكافة الأفراد العاملين في المنظمة، وذلك من خلال تركيز المنظمة على تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية التي يمكن اعتبارها الوظيفة الجوهرية لكافة تطبيقات الموارد البشرية في المنظمة (Denisi & Griffin, 2001, 532).

إذ أن زيادة تعقيد التطبيقات المرتبطة بنظام معلومات الموارد البشرية كان سبب زيادة التطورات التقنية، وكذلك زيادة التحديات التي تواجهها إدارة الموارد البشرية وكيفية إدارة تكيفها مع التطورات التقنية السريعة، وتناسبها مع الممارسات القائمة وإدارة كافة وظائفها بكفاءة، إذ أن تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية أدت إلى زيادة الكفاءة من خلال خفض التكاليف، وزيادة دقة البيانات التي يتم الحصول عليها، فضلا عن السرعة في الحصول على كافة المعلومات المطلوبة بدقة (Grant, et al, 2007, 3). وأن زيادة استخدام تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في الاختيار والتعيين والتدريب والتطوير وتخطيط الموارد البشرية وتقييم أداء هذه الوظائف ساعدت المنظمات على مواكبة التطورات التي حدثت في إدارة الموارد فضلا عن زيادة استخدام المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال النظام لاتخاذ كافة القرارات الخاصة بالموارد البشرية بدقة وموضوعية (Amy & Cristina, 2008, 26).

وقد برزت الحاجة إلى اعتماد تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية المستندة إلى تقانة المعلومات والاتصالات بفعل عاملين هي (Cleary, 1998, 222):

١. الإدراك المتنامي نحو تطوير الموارد البشرية والاستجابة السريعة للبيئة التي تمتاز بديناميته التغير والحصول على أفراد متعددي المهارات قادرين على القيام بأدوار متنوعة ومتزايدة باستمرار وفقا لطلبات المدراء.

٢. التشريع المتزايد والضغوطات الكبيرة على المنظمات من قبل الحكومة لوضع قوانين جديدة كالفرص المتساوية، الصحة والسلامة المهنية وغيرها.

وقد أشار (رشيد، ٢٠٠٧، ١٥٣) إلى أنه يمكن تحديد المهام التي تؤديها تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمات بالآتي:

أ. استقبال البيانات المتعلقة بالأفراد العاملين في المنظمة والتي تشمل:

١. البيانات الخاصة بتخطيط وتهيئة الموارد البشرية.

٢. البيانات الخاصة بمكافأة الموارد البشرية.

٣. البيانات الخاصة بتدريب الموارد البشرية.

٤. البيانات الخاصة بصيانة الموارد البشرية.

ب. تحليل البيانات السابقة ومعالجتها بواسطة العمليات التشغيلية التي تجري عليها من التوثيق والتصنيف والتخزين في ملفات خاصة أو في ذاكرة الحاسوب .
ت. توفير المعلومات التي تمثل المخرجات للنظام لغرض الاستفادة منها في إدارة شؤون الأفراد باعتبارها معلومات يمكن الاستعانة بها في اتخاذ القرارات الفردية السليمة وتشمل هذه المعلومات:

١. معلومات دقيقة لتخطيط الموارد البشرية واتخاذ القرارات السليمة بصدها.

٢. معلومات دقيقة عن تحليل وتوصيف الأعمال .

٣. وضع أسس دقيقة للاختيار والتعيين.

٤. معلومات دقيقة عن تدريب الموارد البشرية وتحديد الاحتياجات التدريبية ونوعية البرامج.

٥. معلومات دقيقة عن تقويم الوظائف وتقويم أداء العاملين والترقية والترفع والنقل وانضباط العاملين.

٦. معلومات دقيقة لإدماج الموارد البشرية وصيانتها وسلامتها.

وبهذا فان تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تعني جميع سبل التعاملات الجارية بمهام ومسؤوليات إدارة الموارد البشرية واعتماد الحاسوب في التعامل معها بدلا من الأساليب الشخصية في التوظيف والتدريب والترقية والمكافأة وتقويم الأداء , أي أن يتم ضخ جميع البيانات المتعلقة بالأفراد العاملين في المنظمة ثم القيام بإجراء كافة المعالجات لتلك البيانات من اجل توفير المعلومات لكي يتم اعتمادها في اتخاذ القرارات.

ولإغراض الدراسة الحالية سيتم اعتماد التطبيقات التالية لنظام معلومات الموارد البشرية التي اتفق عليها كل من الباحثين (McElroy, 1991, 107) (Noe ,et al, 1994, ٧٤٣-٧٣١) (اليوزبكي, ٢٠٠١, ٩) (بني حمدان, ٢٠٠٢, ١٧) (حديد, ٢٠٠٣, ٥٠-٥١) (عباس, ٢٠٠٦, ٢٢٩) (حمود والخرشة, ٢٠١٠, ٢٥٤-٢٥٦) والمتمثلة بـ[تخطيط الموارد البشرية, التوظيف, التدريب والتطوير, التعويضات, تقويم الأداء] وذلك لأنها من أهم تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية واتفاق اغلب الباحثين على هذه التطبيقات فضلا عن ملائمتها للجانب الميداني للدراسة الحالية وإمكانية تطبيقها وقياسها في المنظمة.

أ. تطبيقات تخطيط الموارد البشرية

أن تطبيقات تخطيط الموارد البشرية تشمل كافة الأنشطة التي تمكن الإدارة من التعرف على كافة احتياجات المنظمة من الموارد البشرية في المستقبل (مكليود، ٢٠٠٩، ٩٣٧) ويقصد بتخطيط الموارد البشرية بأنه عملية تحليل وتحديد الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية ومدى توفير تلك الاحتياجات من مختلف المصادر بما يمكن المنظمة من تحقيق أهدافها (Mathis & Jackson, 2006, 65)، إذ أن التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية والمهارات اللازمة تتم من خلال تطبيقات نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية، والذي يعمل على توظيف الأفراد اللازمين في الوقت المناسب لتلبية هذه الاحتياجات في المنظمة (Amy & Cristina, 2008, 25)، ومن هنا تبرز أهميته في توفيره لكافة المعلومات الخاصة بالأفراد العاملين في المنظمة، إذ يتم تخطيط الموارد البشرية في المنظمة وفقاً للتخطيط الاستراتيجي لها، إذ أن الأهداف والغايات التي تحددها المنظمة وأسلوب تحقيقها يجب أن تحدد أولاً نوع الوظائف المطلوبة وكم ونوع الموارد البشرية التي على المنظمة الحصول عليها (الهيتمي، ٢٠٠٠، ٧٧)، إذ يسهم تخطيط الموارد البشرية في عملية صناعة القرارات بفاعلية سواء كانت هذه القرارات لملي الشواغر فيها أو لإعادة توزيع الموارد البشرية من الوظائف التي يكون فيها فائض إلى تلك الوظائف التي يكون فيها نقص في الموارد البشرية (عباس، ٢٠٠٦، ٣٣١)، وقد عد (صورية وميلود، ٢٠١٠، ٦-٧)، على أن هناك استخدامان أساسيان للمعلومات في مجال تخطيط الموارد البشرية، هما تخطيط التوظيف وتحديد الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية، حيث يمثل الهدف من تخطيط التوظيف هو لضمان توفير العاملين الذين يمكنهم من شغل الوظائف الخالية، أما تحديد الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية فيتضمن تقدير عدد العاملين الذين قد تحتاجهم المنظمة لشغل الوظائف الشاغرة في المستقبل.

لذا يجب على نظام معلومات الموارد البشرية أن يوفر العديد من المتطلبات لتطبيقات تخطيط الموارد البشرية في المنظمة ومنها (أبو شيخة، ٢٠١٠، ٤٥):

١. توفير معلومات كافية عن العاملين في المنظمة كالسن، والنوع، والمؤهلات العلمية، والخبرات، والقدرات، والمهارات الخاصة.

٢. توفير معلومات عن معدلات الأداء لمختلف الوظائف في المنظمة.

٣. توفير معلومات لتصنيف الوظائف على أساس موضوعي.

وأضاف (Noe, et al, 1994, 717) بأنه لا بد أن تؤسس عملية التخطيط على عملية التحليل لمجمل القيود ومكامن القوة لنظم معلومات الموارد البشرية الحالية ثم القيام بعملية التصميم والتنفيذ بها، إذ أن هناك نوعان من التطبيقات الحاسوبية المرتبطة بشكل وثيق بتخطيط الموارد البشرية وهما:

❖ التخطيط المتتالي (Succession Planning)

يتضمن هذا التخطيط امتلاك المنظمة لعدد من العاملين الذين تم إعدادهم لغرض التحرك والانتقال إلى مواقع جديدة ضمن المنظمة وذلك بسبب حالات الترفيع أو التقاعد أو الانتقال أو إنهاء العلاقة أو التوسع في الأعمال.

❖ التنبؤ (Forecasting)

ويتضمن التنبؤ بعدد العاملين الذين يمتلكون مهارات معينة وكذلك إعداد الأفراد المؤهلين المتوفرين في سوق العمل، وتحتوي هذه التطبيقات على العديد من البيانات الخاصة بالموارد البشرية، وتقوم هذه التطبيقات بتقديم تقارير بالاستناد على هذه البيانات إلى المستفيدين لصنع القرارات الخاصة بتخطيط الموارد البشرية.

ولهذا فإن تطبيقات التخطيط تتطلب برامج خاصة تستلزم استخدام العديد من الملفات مثل (ملف التوظيف، ملف دوران العاملين، ملف أنواع الترفيعات...) ويشتمل التخطيط عادة على تحديد الجوانب الكمية والنوعية للأفراد، والتغيرات التي تحصل على خصائص العمل ومعلومات عن المسار المهني إضافة إلى معلومات عن وصف مواصفات الوظائف كذلك الخزين المهاري في المنظمة (بني حمدان، ٢٠٠٢، ١٨).

ومن هنا يأتي دور النظام للمساعدة في إعداد التخطيط اللازم للموارد البشرية وذلك من خلال تغذية النظام بالمعلومات عن الخطة العامة للمنظمة في المستقبل، كما وتظهر أهمية قيام المنظمة بالتخطيط للموارد البشرية من خلال ما يحققه النظام من فوائد أهمها (الضمور، ٢٠١١، ٩٢).

١. توفير كافة المعلومات لمساعدة المنظمة على تحديد احتياجاتها المستقبلية من الموارد البشرية.

٢. يمكن المنظمة من الاستعداد لمواجهة كافة التغيرات والتطورات التي تحدث في البيئة التي تعمل في إطارها المنظمة.

٣. توفير كافة المعلومات التي تساعد المنظمة من الحصول على الأفراد ذوي الكفاءات العالية والمتخصصة وخاصة فئة المديرين.

٤. يساعد المنظمة في تخطيط الموارد البشرية الذي يشكل جزءاً أساسياً من التخطيط الاستراتيجي العام لها.

ب . تطبيقات التوظيف

أن الامتداد الطبيعي لعملية تخطيط المورد البشرية هي عملية التوظيف ، ويقصد بالتوظيف عملية جذب الأشخاص المؤهلين بالصورة الأفضل لشغل وظيفة محددة (Schermerhorn,et al., 2000,130) إذ تتضمن تطبيقات التوظيف كل من عملية استقطاب العاملين والمساعدة في توفير المعلومات الكافية، وفي الوقت المناسب للعمل والحفاظ على قاعدة البيانات الخاصة بالعاملين لاختيارهم، وتعيينهم في المنظمة

(Amy&Cristina, 2008, 25). فضلاً عن معلومات التوظيف التي تستند إليها إدارة الموارد البشرية في بناء ودعم وتطوير خطط التوظيف, ويقوم كذلك بتهيئة المعلومات حول الوظائف الشاغرة وواجبات ومتطلبات تلك الوظائف (حديد, ٢٠٠٣, ٥٦), إذ يجب أن يعتمد التوظيف على نظام المعلومات الذي يسجل ويتابع الموارد البشرية في المنظمة, وذلك من خلال استخدام قاعدة بيانات إدارة العاملين (O'Brien, 2002, 147), لذا فإن عملية التوظيف تعد مبدءاً لتوظيف المرشحين المحتملين للوظائف الشاغرة, ولكن لا يزال السؤال هو كيف الحصول على الشخص المناسب في المكان المناسب؟, إذ أن حاجة المنظمة من الموارد البشرية قائمة على المتطلبات اللازمة بخصوص شاغر الوظيفة, ويجب أن تكون هناك معرفة وإلمام بمهارات وقدرات المرشحين, وإجراء المقابلات واختيار المرشح المطلوب لشاغر الوظيفة, إذ أن لنظام المعلومات أهمية كبيرة في معرفة المعلومات عن المرشحين للوظائف وتقديمها وإيصالها إلى إدارة الموارد البشرية بخصوص توظيف المرشحين المؤهلين للوظائف الشاغرة (Mehmood, et al, 2008, 22). وتتكامل عملية التوظيف من خلال مجموعة من الأنشطة هي (الاستقطاب والاختيار, والتعيين), ويقصد بالاستقطاب هو عملية جذب الأفراد المؤهلين من داخل المنظمة أو خارجها لشغل الوظائف الشاغرة واختيار أفضلهم وتعيينهم في المنظمة. بل انه يمثل مرحلة مهمة من مراحل إيجاد الموظف المناسب ذي القدرة والرغبة والدافعية التي يمكن للمنظمة أن تحقق أهدافها من خلال نشاطه وأداءه ضمن وظيفته المحددة ومع انسجامه ضمن شبكة العلاقات (Mathis&Jackson, 2006, 262) إذ أن التخطيط لعملية الاستقطاب تبدأ مع ظهور حاجة المنظمة إلى توظيف الموارد البشرية بعد تحديد نوعية وأعداد الأفراد المطلوب استقطابهم, وبالتوقيت الذي على أساسه تبادر المنظمة إلى إجراء الاتصال والتخاطب مع الأطراف الداخلية والخارجية المشاركة بها. كما تعتمد إدارة الموارد البشرية في عملية الاستقطاب على المصادر أما أن تكون (خارجية أو داخلية) وكلا المصدرين يتطلبان وفرة البيانات المتعلقة بالأفراد المراد اختيارهم للوظائف طبقاً لطبيعة المؤهلات والكفاءات والقابليات والمهارات المطلوبة للعمل, وهذا يعني أن تتوافر تلك المتطلبات لدى الأفراد المراد توظيفهم في المنظمة ولذا فإن التطبيق الأمثل لمثل هذه البيانات يجب أن يتم توافرها في قاعدة البيانات أو المعلومات لنظام معلومات الموارد البشرية (حمود والخرشة, ٢٠١٠, ٢٥٤).

وعد (صورية ومليود, ٢٠١٠, ٧) أن وظائف نظام معلومات التوظيف تقوم على أساس:
أ. استقطاب ومتابعة المرشحين للوظائف: وقد يفيد متابعة المتقدمين للوظائف المختلفة في المنظمة بتأمين المعلومات الضرورية عن شاغلي الوظائف وتحديد الأفراد المناسبين لشغلها كما يجب أن تتوافر في نظام الاستقطاب ومتابعة المرشحين ما يأتي :

١. استرجاع كافة المعلومات عن المتقدمين للوظائف مثل، الاسم، المؤهل، العمر، الجنس، الخبرة....).

٢. توثيق كافة الأحداث التي تضمنتها عملية التوظيف كالمقابلات، الاختبارات .

٣. المساعدة في تقييم إستراتيجية الاستقطاب، كتحديد أي الوسائل المساهمة في الحصول على أفضل الكفاءات.

٤. زيادة أعداد المرشحين من المؤهلين بدرجة كبيرة ، والذين يمتلكون أعلى المهارات للقيام بتسريع ملئ الشواغر من قبلهم (عباس، ٢٠٠٦، ٣٣١).

٥. حفظ المعلومات الخاصة بالأفراد الذين استقر الأمر على تعيينهم بالمنظمة (عبد الباقي، ٢٠٠٠، ٣٨٤).

ب. تكافؤ فرص العمل، إذ تقوم الإدارة بأعداد تقارير عن العاملين تشمل معلومات تقدمها الأجهزة الحكومية المخصصة لتحقيق فرص تكافؤ العمل أمام جميع الأفراد الراغبين فيه.

ت. إنشاء قاعدة بيانات العاملين الأساسية التي تتضمن العديد من ملفات البيانات أو الموضوعات التي يحتوي عليها نظام معلومات الموارد البشرية الخاصة بالعاملين.

ث. استخدام بيانات التوظيف في اتخاذ القرارات التي تساعد الإدارة على تحسين فاعلية إجراءات التوظيف كتحسين مدى فاعلية مصادر الاستقطاب المختلفة والتعرف على المصادر التي تساعد على توفير أفضل الكفاءات للعمل في المؤسسة .

وتتم عملية الاختيار بعد عملية الاستقطاب، وذلك بالتعرف على تحديد الطلبات التي تنطبق عليها الشروط المطلوبة في الشخص المتقدم للعمل، كالتعرف على المتقدمين للعمل، من خلال خبراتهم، ومهاراتهم، وقدراتهم، وحاجاتهم، وتفضيلاتهم، واهتماماتهم وغيرها من الجوانب التي على ضوءها يمكن التعرف على الوظائف الأكثر ملائمة لهم ليتم اختيارهم على وفقها، هذا ويتحقق التوافق بين جوانب المتقدمين لشغل الوظائف وخصائصهم ومتطلبات وجوانب الأعمال أو الوظائف وخصائصها ومتطلباتها (Schuler, 1995, 225).

وبهذا فان الهدف النهائي لأي عملية اختيار من بين مجموعة من المتقدمين للعمل هو تعيين انسبهم في الشواغر الموجودة في المنظمة، وذلك ليتم وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وهذا ما يعني أن عملية التعيين هي عملية المطابقة في المقام الأول، إذ تؤثر على مقدار الجهد الذي يقدمه الفرد وعلى تكاليف التدريب والتكاليف التشغيلية مستقبلاً، إضافة إلى ذلك يسعى المدراء إلى تحقيق التوافق بين الأفراد والعوامل التنظيمية لتحقيق الانسجام بين الأفراد من جهة والمنظمة من جهة ثانية، إذ يمثل تحقيق الانسجام بين الفرد والمنظمة عاملاً مهماً لنجاح المنظمة (Mathis & Jackson , 2006, 308).

ت . تطبيقات التدريب والتطوير

إن من أبرز سمات العصر الحديث تلك التغيرات الهائلة والمستمرة في المعارف الإنسانية، وما يترتب عليها من تغيرات مستمرة في نظم العمل، ما يستوجب ذلك إعادة تنمية الموارد البشرية وتدريبها لمواجهة تلك التغيرات واستيعابها والتكيف مع مقتضياتها (السكرانة، ٢٠٠٩، ١٩) وتستخدم تطبيقات التدريب بشكل أساسي في توثيق المعلومات الخاصة بإدارة التدريب والمتضمنة عدد المشاركين وخصائصهم، ومستوى البرامج، وكلف التدريب، فضلا عن معلومات حول مهارات العاملين والنشاطات التدريبية الأخرى (Noe, et al, 1994, 740) ويقصد بالتدريب بأنه تخطيط اختباري لتسهيل تعلم الوظيفة واتصالها بالمهارات المعرفية والسلوك المتبع من خلال البرامج التدريبية المترتبة على العاملين، إذ أن الخصائص الجوهرية لأنظمة التدريب تساهم في التنافس طبقا لهيكلية التصميم والتي هي عبارة عن طريقة نظامية لتطوير برامج التدريب (O'Brien, 1997, 251) إذ تتطلب هذه التطبيقات تدريب الأفراد العاملين وتنمية مهاراتهم الحالية واكتسابهم مهارات جديدة لمواجهة متطلبات العمل المتغيرة نتيجة لظهور تقنيات جديدة وأساليب عمل حديثة (برهان ورحو، ٢٠٠٣، ١٠٤) في حين أشار (أبو شيخة، ٢٠١٠، ٣٨٩) إلى أن التدريب عملية منظمة تهدف إلى تنمية مهارات وقدرات الفرد وزيادة معلوماته لتمكنه من أداء وظيفته وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة التي يعمل بها. كما يمكن لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية أن تقدم معلومات عن طرائق التدريب المتطورة للمنظمات وتوزيعها بشكل خاص على الموظفين المستخدمين للحاسوب، إذ يتم مقارنتها مع المهارات الفعلية للأفراد ومن خلال ذلك يمكن للنظام أن يساهم في تحديد الاحتياجات التدريبية للمنظمة والأفراد (Byars & Rue, 2004, 32). لذا فإن استخدام تطبيقات التدريب في هذا النظام تتمثل بتحديد الدورات التدريبية، زمانها ومكانها وأجورها والأفراد الواجب تدريبهم، إلا أن التقدم في مجال نظام المعلومات الحديثة ساعد في تصميم أنظمة جديدة في مجال التدريب والتطوير، حيث يقوم النظام الجديد بخزن ملفات إلكترونية لكل فرد من العاملين، وذلك سيؤدي بدوره إلى امتلاك المنظمة لخزين من المعلومات الإلكترونية للموارد البشرية الموجودة لديها ومعرفة المهارات المتوافرة خصوصاً في حالة ندرتها وبدلاً من البحث خارج المنظمة عن الكفاءات، فإن النظام سيتمكن من الكشف عن المرشحين الداخليين المؤهلين لكل موقع وظيفي، وعليه فإن الأفراد العاملين يستطيعون استخدام النظام لإدارة مهنتهم (Fox, 2001, 119)، وأضاف (Schuler, 1995, 504) أن لتطبيقات التدريب في نظام المعلومات أهمية كبيرة تتمثل بمعالجة نقاط الضعف سواء في الأداء الحالي أو المتوقع، كما يؤدي إلى إيجاد قوة عمل مرنة ومتكيفة تمكن المنظمة من استخدام تقنيات جديدة، فضلا عن مساهمته في زيادة التزام وولاء العاملين للمنظمة، مما ينعكس ذلك على انخفاض دوران العمل وزيادة الكفاءة، وأخيراً فإنه يساهم وبشكل كبير في تنفيذ

إستراتيجية المنظمة. بل ومن الضروري أن تؤمن الإدارة العليا بأهمية التدريب وان تترجم تلك الفلسفة من خلال تبنيها سياسة شاملة طويلة المدى تقوم على ضرورة أحداث التغيير المخطط والشامل في مختلف مكونات العملية الإدارية (القيوتي، ٢٠١٠، ١٧٩)، في حين يشير التطوير إلى التعلم الرسمي للخبرات الوظيفية والمهارات والتقييم الشخصي والقدرة على مساعدة العاملين لانجاز الوظائف الحالية والمستقبلية (Noe ,et at, 2003, 377)، ولكي يكون أسلوب التدريب والتطوير المهني قائما على الأبعاد الموضوعية في تحقيق الأداء لابد أن يبرمج هذا النشاط من خلال الاعتماد على الحاسب الآلي، لذا فان تطبيق هذا النشاط يتطلب بناء قاعدة بيانات واسعة تتضمن جميع المعلومات المتعلقة بالنشاطات الجارية في المنظمة ثم يتم في ضوءها اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمليات التدريبية (حمود والخرشة، ٢٠١٠، ٢٥٦) ونتيجة لاهمية التدريب والتطوير في نجاح المنظمات قامت العديد منها ببناء أنظمة معلومات لها دور فعال في دعم قرارات الموارد البشرية المتعلقة بعمليات التدريب والتطوير من خلال إنتاج وخزن المعلومات التي تتعلق بتحديد الهدف من البرنامج التدريبي وموضوعاته وأساليب التدريب، فضلا عن معلومات إمكانيات المدربين وكذلك تكاليف التدريب (الهيدي، ٢٠٠٠، ٢١٣-٢٢٠).

كما يمكن لنظام المعلومات أن يساهم في أعداد سياسة سليمة للتدريب وتطوير كفاءة العاملين بالمنظمة وعن طريق (عبد الباقي، ٢٠٠٠، ٢٨٥):

١. إدخال البيانات الأساسية إلى نظام المعلومات من خلال:

*- المعايير الخاصة بتدريب الأفراد سواء من حيث الكفاءة أو النقل أو الترقية ويتم إعداد ملف خاص بذلك.

*- تحديد الدورات التي يمكن للعاملين حضورها داخل أو خارج المنظمة والمعلومات عن التكلفة وفترة الترقية للدورات.

٢. إدخال بيانات أساسية عن مرحلة تالية من خلال:

*- تقارير موجزة وتقديرات خاصة بالعاملين.

*- حركة الترقية أو النقل من قسم إلى آخر.

٣. يقوم نظام المعلومات بتحديد أسماء العاملين الذين تنطبق عليهم شروط التدريب وأنواع الدورات التي يجب حضورها بناءً على البيانات السابقة.

٤. بعد أتمام عملية التدريب يتم تعديل بيانات الأفراد من الملفات الخاصة بهم بما يفيد تدريبهم.

٥. أعداد ملفات خاصة بالتدريب توضح به أسماء العاملين الذين حصلوا على تدريب معين ومكانه وزمانه وتكلفته.

ث . تطبيقات التعويضات (الأجور والرواتب والمنافع الأخرى)

التعويض هو ما يحصل عليه الفرد مقابل عمله، إذ أن تطبيقات التعويضات في نظام معلومات الموارد البشرية تتطوي على الرواتب والأجور إضافة إلى تحديد الفوائد والمكافآت والحوافز والخدمات العامة والاجتماعية المقدمة للعاملين وغيرها من الجوانب المتعلقة بتعويضات العمل (عباس، ٢٠٠٦، ٣٣٨) إذ أن نظام قاعدة البيانات الذي يصمم في نظام معلومات الموارد البشرية يجب أن يعتمد على نوع التعويضات المطلوبة وتوفير البيانات المتعلقة بها، والتي تتطلب بيانات ومعلومات واسعة وشاملة ترتبط بالعديد من الأنشطة المؤداة في المنظمة، لكي يتم من خلالها إمكانية تحقيق سبل الاستفادة من تلك المعلومات في اعتماد القرارات المتخذة بشأن التعويضات والمكافآت (Anthony, et al, 1999, 137) كما أن تطبيقات الأجور والرواتب يجب أن توفر للإدارة معلومات حول معدلات الأجور وحدود الرواتب والتغيير من فترة لأخرى، ولذلك فهي ذات أهمية كبيرة للتخطيط المستقبلي وكذلك الزيادات في معدلات الدفع، كما وأنها تساعد الإدارة في تحديد الوظائف التي أجورها أعلى أو أقل من معدلات الدفع في المنظمات الأخرى (عباس، ٢٠٠٦، ٣٣٥) في حين تساعد تلك التطبيقات على إعداد مجموعة كبيرة من القوائم التي تمكن من تقييم السياسات الحالية وإعداد سياسات سليمة لتلك التعويضات في المنظمة (عبد الباقي، ٢٠٠٠، ٣٨٣) وقد يكون أحد أسباب تنشيط هذا التطبيق هو أنه سهل التنفيذ، فالأجور والرواتب هي أكثر التطبيقات المستخدمة للحاسب في منظمات الأعمال (مكليود وشيل، ٢٠٠٩، ٩٤٢)، فقد ساعدت البرامج المتخصصة في مجال التعويض على تقدم المنظمات المستخدمة لهذه البرامج وعلى كلا الصعيدين (حديد، ٢٠٠٣، ٥٩):

- ❖ اختصار الوقت والكلف حيث يتم إدخال البيانات إلى النظام والتي تتضمن مستحقات الأفراد العاملين في المنظمة من أجور مباشرة وأجور غير مباشرة وبدوره يقوم الحاسوب بإعداد كشوفات مفصلة لهذه المستحقات ولكل فرد من الأفراد العاملين.
- ❖ متابعة هذه البرامج لبيانات الأفراد العاملين وعلاقتها بالرواتب والعلاوات وقد أعلنت شركة مايكروسوفت إنها وفرت أكثر من مليون دولار سنوياً باستخدامها لمثل هذه البرامج في إدارة رواتبها. كما إن استخدام التطبيقات الحاسوبية في إدارة التعويضات والتي تتضمن متابعة تغطية العاملين الحاليين والسابقين، وكذلك إعداد التقارير حول التغيرات الحاصلة في التعويضات وتغطيتها، والتي يمكنها تقليص الوقت اللازم لمعالجة التغيرات الحاصلة في خطط تعويضات العاملين و أعطاء الفرصة للعاملين في متابعة نفقات التعويضات الحالية وتوزيع الكلف الخاصة بالتعويضات المستقبلية، فضلاً عن ضمان عدم حصول تعارض برامج التعويضات المطبقة في المنظمة مع التشريعات الحكومية (Noe, et al, 1994, 745)، ولذلك فإن تطبيقات الحاسوب مكنت العديد من المنظمات اليوم من أعداد قوائم الأجور والمكافآت والحوافز وحسابها في لحظات، بعد ما كان

ذلك يتطلب وقتاً طويلاً حيث يوجد حالياً برامج متخصصة في نظام معلومات الموارد البشرية تعمل على حساب التعويضات والأجور للمنظمات الكبيرة ذات العدد الهائل من الأفراد العاملين، والتي تساهم على أصفاء طابع العدالة في منح المكافآت للعاملين وبصورة متساوية (رايس، ٢٠٠٦، ١٢٧).

وبناء على ما تقدم فقد أشار (القريوتي، ٢٠١٠، ٢٢٣) إلى أنه يجب مراعاة عدة اعتبارات في هذا المجال ومنها:

١. اهتمام المديرين بتطبيقات نظام التعويضات وتحليل حاجات العاملين وتفهمها.
٢. أهمية المكافآت والأجور في تشجيع السلوك المطلوب تحقيقه بين العاملين.
٣. توافق السلوك الإداري المطلوب تحقيقه مع المصالح والأهداف الذاتية للموظف في مجال المكافآت والتعويضات العادلة.
٤. وجود علاقة مباشرة بين المكافآت والأجور من ناحية وإشباع الحاجات من ناحية أخرى.

ج . تطبيقات تقويم الأداء

تعد عملية تقويم الأداء أحد أهم الأنشطة الرئيسية لإدارة الموارد البشرية والتي تعبر عن عملية تنظيمية مستمرة يقاس عن طريقها أداء الأفراد العاملين للوقوف على نقاط القوة والضعف وانعكاساتها السلبية والإيجابية على إنتاجية الفرد وفاعلية المنظمة (Denisi&Criffin,2001,233) ويقصد بتقويم الأداء النظام الذي يتم عن طريقه تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم عند المقارنة بمجموعة من المعايير، ومن ثم نقل تلك المعلومات إلى أولئك العاملين (Mathis& Jackson, 2006,342)، لذا فإن عملية تطبيقات تقويم الأداء تعد من العمليات المهمة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في المنظمة، فعن طريق تطبيقات التقويم تتمكن المنظمة من الحكم على دقة السياسات والبرامج التي تعتمد عليها، سواء كانت سياسات الاستقطاب والاختيار والتعيين، أو برامج وسياسات تدريب وتطوير ومتابعة مواردها البشرية (الهيبي، ٢٠٠٠، ١٧٣)، وتقوم هذه الوظيفة بتحليل البيانات المتعلقة بالأعمال المنجزة من قبل الأفراد والإدارات ومقارنتها بمعدلات الأداء المخططة، ومن خلال هذا يتم الحصول على التغذية العكسية التي تساعد الإدارة في التعرف على فاعلية نظم التحفيز المادية والمعنوية وسياسات التوظيف والتعيين والتدريب (برهان ورحو، ٢٠٠٣، ١-٤)، كما يمكن لتطبيقات تقويم الأداء أن تساعد المنظمة في ربط أنظمة التقويم بخصائص ومواصفات كل وظيفة، فضلاً عن أنها تساهم في وضع الحلول لمشاكل الأداء، حيث تتطلب تلك التطبيقات من إدارة الموارد البشرية تحديد مشاكل الأداء وبيئة العمل ليتسنى لها تصحيح الانحرافات ومعالجة مشاكل انخفاض الأداء (عباس، ٢٠٠٦، ٣٣٢) في حين أشار (عقيلي، ٢٠٠٩، ١٣١) إلى أن البرمجيات الخاصة بتقويم الأداء يمكن أن تحدد نوع الطريقة المناسبة للتقويم، و بعد الانتهاء من عملية التقويم يمكن توفير

كافة المعلومات التي تشير إلى الفروقات في الأداء الفعلي قياسا بالمعايير المحددة. ويرى (جودة ٢٠١٠، ٤٠١) أن تطبيقات تقييم الأداء يمكن أن تزود المستفيدين بمعلومات عن أساليب تقييم الأداء ومستويات أداء العاملين ونقاط القوة والضعف لديهم، بالإضافة الى استخدامات نتائج تقييم الأداء في التدريب والتطوير والحوافز وإنهاء الخدمات وغيرها. إذ أن نظام تقييم الأداء يمكن أن يحقق ثلاثة أغراض رئيسة للمنظمة وهي (الغرض الاستراتيجي) وهو الربط بين نشاطات الأفراد والأهداف الإستراتيجية للمنظمة و(الغرض الإداري) وذلك بتوفير المعلومات القيمة والمفيدة لاتخاذ قرارات إدارية حول العاملين مثل الترقيات والتقلات وغيرها، (الغرض التطويري) وذلك من خلال التغذية العكسية التي تعبر عن مستوى الأداء و الحاجة إلى تحسينه (Noe, et al, 1994, 728), كما تبرز أهمية تقييم الأداء من خلال تفعيل الأدوار المهمة في عملية التدريب، التطوير، نظام التعويضات، دافعية الفرد، تخطيط الموارد البشرية (Denisi & Criffin, 2001, 233).

لذا يمكن لتطبيقات نظام معلومات تقييم الأداء في المنظمة من أن تحقق الأهداف التالية (فياض وآخرون، ٢٠١٠، ١٢٤ - ١٢٥) :

١. توفير كافة المعلومات عن أداء العاملين ومدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة.
٢. توفير معلومات عن الأفراد الذين يمكن ترقيةهم إلى مناصب أعلى والأفراد الذين يمكن إحالتهم إلى التقاعد والاستغناء عنهم.
٣. تحديد نوع ومستوى الحوافز الممنوحة للعاملين على وفق مستوى أدائهم.
٤. توفير معلومات عن الاحتياجات التدريبية المستقبلية من القوى البشرية اللازمة للمنظمة.
٥. تقييم كفاءة الإدارة في القيام بواجباتها في مجال اختيار وتعيين وترقية العاملين في المنظمة.

في حين أشار (Mohapatra, 2009, 112-113)، على أن هذه الوظيفة تتكون من مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي يتطلب تشغيلها من قبل النظام بحيث يتم تحديد مستوى الأداء بصفة دورية تبعا لذلك بتضمين نظامها لمقومات هذا النظام .

وبناء على ما تقدم يرى الباحث بان استخدام إدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة وفي سائر مراحل وأنواع أنشطتها لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية والذي يمكن مساعدتها على انجاز العديد من المهام المختلفة لتلك التطبيقات، وذلك للقيام بعملية التخطيط للموارد البشرية من خلال المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية ووضع الخطط الإجمالية والتفصيلية والتنبؤية لقوة العمل ومقابلة حاجات المنظمة للموارد البشرية مع العرض من الموارد البشرية من داخل المنظمة وخارجها وكذلك يتم استقطاب

واختيار الموارد البشرية وتعيينهم في المنظمة بناءً على تلك المعلومات المتوفرة في النظام عن العاملين وكذلك القيام ببناء ملفات شخصية لكل عضو في المنظمة يبين فيه كل المعلومات الضرورية عنه من حيث الجنس, العمر, الحالة الاجتماعية, نوع العمل, المكافآت والتعويضات التي يحصل عليها, كما يجب على المنظمة أن تنظم شؤون العاملين الإدارية والإجرائية من خلال المعلومات المتوفرة لديها والقيام بوصف كامل لجميع الوظائف المتاحة في المنظمة مبيناً فيه متطلبات كل وظيفة والمهام التي سيقوم بها شاغل الوظيفة وكذلك حصر المهارات المتواجدة في المنظمة ومدى مقابقتها مع الوظائف المتاحة لديها من خلال المعلومات المتوفرة عن توظيف العاملين في المنظمة في حين يتم الاطلاع على كافة المعلومات الخاصة بأداء العاملين والقيام بتحديد دورات تدريبية وتطويرية ومن ثم تحديد المكافآت والحوافز التي يستحقها هؤلاء العاملين فضلاً عن القيام بتقويم أدائهم من خلال المعلومات المتوفرة في نظام تقويم الأداء الخاص بنظام معلومات الموارد البشرية.

الفصل الثالث

رأس المال الاجتماعي

المبحث الأول

رأس المال الاجتماعي . مفهومه . أهميته وفوائده . خصائصه

يتطرق هذا المبحث إلى التعرف على مفهوم رأس المال الاجتماعي من حيث الروابط الداخلية والخارجية والروابط المشتركة وبيان أهم الأفكار الرئيسة له، فضلاً عن توضيح أهميته وفوائده وبيان خصائصه في المنظمة.

أولاً : مفهوم رأس المال الاجتماعي :

أن مفهوم رأس المال الاجتماعي هو مصطلح حديث نسبياً ولعل هذه الانطلاقة المتأخرة لهذا المفهوم تفسر تعدد واختلاف وجهة نظر الباحثين لمفهومه، فالحدثة النسبية له وتعدد المجالات التي تناولته دفعت الباحثين لاستخدامه بطريقة مغايرة بدرجة كبيرة لمدلوله الحالي (أبو زيد، ٢٠٠٩، ١٩)، إلا أن الاستخدام المبكر لهذا المصطلح على مستوى الفرد يتمثل في مجموعة من الموارد المتأصلة في الصلات العائلية والمنظمات الاجتماعية في المجتمع (الساعدي، ٢٠١١، ١٤٠)، فقد بين (putman, 1993, 166)، أنه نتاج اجتماعي متطور فردي ويتصل بالجماعة عن طريق العلاقات والشبكات الاجتماعية، في حين أكد (Goens, 2010, 123)، على أن صفات المجموعة قد تأخذ بعين الاعتبار "صفات المنظمة الاجتماعية" لإدارة مثل هذه العلاقات كالثقة والتعاون، وشبكات الأعمال التي يمكن أن تحسن من مهارة المجتمع عن طريق العلاقات المتبادلة بين الجماعات.

في حين يعد رأس المال الاجتماعي المصدر الأهم للأفراد والمنظمات، لأنه يعتبر مكملاً للموارد الأخرى التي تسيطر عليها تلك المنظمات (Greve, et al, 2010, 39)، وقد أكد (العنزي والصالح، ٢٠٠٩، ٣٦٩) على أن رأس المال الاجتماعي هو مفهوم معاصر وأساسي، ويعد مورد معنوي واعتباري وأخلاقي يهتم بمزايا التنظيم الاجتماعي، لتحقيق الألفة والتعاون والتنسيق الفعال للموارد المطلوبة وبناءه على أحسن وجه، إذ يترسخ رأس المال الاجتماعي في الأطر الاجتماعية ويكمن في بنية العلاقات بين العاملين، وفي الصلات الرابطة بين الأفراد ومجتمعهم بينما باقي صيغ رأس المال تكون على أساس الأفراد والموجودات (Wasko & Farag , 2005, 38). إذ أن مفهوم رأس المال الاجتماعي واسعاً يجمع بين جميع جوانب التفاعلات الإنسانية، والعلاقات الاجتماعية، كما يستند على تصورات الجهات المشاركة في تلك المجموعة (Brookes, et al, 2006, 476).

لذا لابد أن نشير إلى وجهات النظر التي وصف بها هذا المفهوم تتجسد أمامنا رؤية واضحة ومتعقبة تحدد المعالم، التي اجمع عليها الباحثون والمهتمون بهذا الموضوع من خلال اعتمادهم على الروابط والعلاقات الداخلية بين الأفراد في الشبكة الاجتماعية للمنظمة، ومن خلال الروابط والعلاقات بين الأعضاء مع الشبكات الخارجية الأخرى أو كلتا أنواع الروابط والعلاقات الاجتماعية الداخلية والخارجية الجدول (٥).

الجدول (٥)

مفاهيم رأس المال الاجتماعي حسب الروابط الخارجية أو/ والداخلية

نوع الروابط	الباحث، السنة ، الصفحة	المفهوم
الروابط الخارجية	(Burt, 1992, 355)	قدرة الأصدقاء والزملاء والاتصالات الأكثر عمومية التي يتم من خلالها تزويد رأس المال البشري والمالي بالفرص.
	(Portes,1998,15)	قدرة الأفراد ضمن الشبكة الاجتماعية لضمان الاستفادة من مزايا عضويتهم في الشبكة الاجتماعية أو علاقاتهم مع الهيكل الاجتماعي.
	(Adler&Wookwon, 2002, 20)	المورد الذي يشق منه الهياكل الاجتماعية في المنظمات ويخلق العلاقات بين أفراد المجتمع.
	(Grootaret & Vanbasdser, 2002, 4)	العلاقات والسلوكيات والقيم التي تحكم التفاعلات بين الأفراد وتسهم في التطور الاقتصادي والاجتماعي.
	(Soroka, 2004, 14)	القدرة على الاتصال بين أعضاء المجموعة في المجتمع بشكل واسع.
	(Shideler, 2005,2)	التفاعلات الاجتماعية الظاهرة التي تتولد بمرور الوقت بين أفراد المجتمع من خلال الاستثمار بهذا التفاعل لتحقيق منفعة جارية.
	(Chiu, et al, 2006, 876)	مجموعة مكونة من ثلاثة أبعاد هي العلائقي والهيكل والإدراكي والجانب الهيكل هو الأهم، لأنه موجود يعكس قيم المجتمع بغض النظر عن وجود التفاعل الاجتماعي أو غيابه والروابط بين المحتملين بهذا البعد.
	(Batt, 2008, 487)	العلاقات بين الأفراد والشبكات الاجتماعية على وفق المعايير القائمة على أساس الثقة المتبادلة بينهم في المجتمع.

العلاقات بين الأفراد والمنظمات التي تسهل التعاون والعمل لأعضاء الجماعة والتركيب الاجتماعي.	(Ramstrom,2008,503)	
مجموعة من الارتباطات بين الأفراد والمنظمات وما ينتج منها من شبكات اجتماعية وسلوكية متقابلة والثقة التي تصدر عنها.	(البستاني, ٢٠٠٩, ١٣٤)	
إنه جزء لا يتجزأ من شبكة العلاقات الاجتماعية التي تجعل الأمر أسهل للأفراد والمنظمات بغية الوصول إلى أهدافهم.	(Rouzies, 2010, 4)	
الاستثمار في العلاقات الاجتماعية المرتبطة بالعائدات المتوقعة في السوق.	(Greve, 2010, 38)	
شبكة من العلاقات بين الأفراد والمنظمات يتفاعلون فيما بينهم لينتجوا كماً هائلاً من القيم والثقافات والمعرفة الغير رسمية لتحقيق مصالح المنظمة والأفراد	(العبيدي، ٢٠١٠، ٤٢)	
موارد قيمة تكمن في تركيب العلاقات والروابط اللتين تشكلان الشبكة الاجتماعية للأفراد والمنظمات.	(Chang, et al, 2011, 493)	
مجموعة من الموارد الحقيقية والمتوقعة والمتاحة للأفراد والمنظمات المستمدة من شبكة العلاقات المكتسبة من الوحدة الاجتماعية في المجتمع.	(Garey, et al, 2011, 278)	
ميزة متعلقة بالمنظمة الاجتماعية مثل شبكة العمل والمعايير والثقة الاجتماعية التي تسهل مجموعها عملية التنسيق والتعاون لتحقيق المنفعة المتبادلة.	(Putman, 1995, 67)	الروابط الداخلية
مصدر يعكس خاصية العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة والتي يتم إدراكها عبر مستويات الأعضاء للتوجه نحو الهدف الجماعي والثقة المشتركة.	(Leana & Buren, 1999 , 539)	
مورد من موارد المنظمة الذي يقع في شبكات العمل الخاصة للمنظمة ويكمن في العلاقات الاجتماعية بين الأفراد العاملين.	(Adler & Wookwon, 1999, 3)	
الثقة والفهم المتعدد والقيم المشتركة والسلوكيات التي تربط أعضاء شبكة العمل في المنظمة مما يعزز الاتصالات و المشاركة والتعاون فيما بينهم.	(Lesser& Prusak , 1999, 5)	

مجموعة من القيم والقواعد المشتركة بين أعضاء المجموعة التي تسمح بالثقة والتعاون فيما بينها.	(Steven , 2002 ,460)
طبيعة العلاقات الاجتماعية للعاملين داخل المنظمة الاقتصادية والتي تبنى على الثقة والزمالة والتعاون التي تسهل العمل الجماعي الكفوء.	(الخطاوي، ٢٠٠٣، ١٨)
تركيب اجتماعي يمكن أن ينشئ قيمة لتسهيل نشاطات الأفراد ضمن هذا الهيكل داخل المنظمة.	(Chou, 2006, 250)
معرفة مشتركة لفهم قواعد ومعايير وتوقعات حول أنماط التفاعلات التي يجلبها الأفراد والجماعات بنشاط متكرر.	(Peter, 2008, 487)
مجموعة من العلاقات بين الأفراد العاملين المعتمدين على القيم والمعايير الأخلاقية لإدراك الحقائق للوصول إلى التعاون والأداء المتفوق على المستوى الفردي والجماعي للمنظمة.	(النقار , ٢٠٠٨، ٥١)
الموارد الكامنة في الأفراد والشبكات للمنظمة والتي تجسد الإنتاج الآتي من التفاعلات الاجتماعية.	(Son & Lin, 2008, 330)
العلاقات الداخلية للمنظمة عن طريق الفرد أو الوحدة الاجتماعية وهو لا يتمثل بالعاملين أنفسهم، بل في علاقاتهم مع الآخرين.	(العطوي، ٢٠٠٩، ٤٦)
هي الكفاءة والموارد المتأتية من أعضاء الشبكة الاجتماعية داخل المنظمة.	(Schnurbin,2010, 418)
مورد من موارد المنظمة المتمثلة بالثقة والتعاون والقابلية الاجتماعية بين أفرادها التي تعكس حقائق المنظمة كالمعمل الفرق ونمط القيادة لتنسيق عمليات الإدارة من أجل تحقيق الأداء المتميز.	(الجوفي، ٢٠١٠، ٤٩)
شبكة من العلاقات بين الأفراد والمنظمة تحت وحدات المشروع الفردي وضمن الموارد المهمة التي يمكن إدخالها	(Vancnzo & mascia, 2011,2)
مجموعة من الموارد المتأصلة في العلاقات القائمة بين الأفراد في المنظمة التي تعكس العلاقات الاجتماعية داخلها التي يمكن إدراكها من خلال توجيههم نحو العمل الجماعي والأهداف الجماعية والثقة المشتركة.	(الساعدي، ٢٠١١، ١٤٢)

مجموعة من الموارد الفعلية والمحتملة المتضمنة في شبكة العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في المنظمة والمنظمات الأخرى.	(Nahapiet & Choslud, 1998, 242)	الروابط المشتركة (الداخلية والخارجية)
قيمة العلاقات بين الأفراد في المنظمة وبين المنظمة والمنظمات الأخرى المبنية على الثقة والعلاقات المتبادلة والقيم المشتركة وشبكة العمل والمعايير السلوكية التي تضيف قيمة للمنظمة.	(Mcelroy, 2001, 2)	
مجموعة من الموارد المتمثلة بالأفراد والمنظمات التي تمكنها من خلق شبكات اجتماعية داخل المنظمة والحياة عليها لتحقيق الأهداف المشتركة.	(Yli-Renko, et al, 2002, 28)	
العلاقات بين الأفراد العاملين والمنظمات التي تسهل العمل وتخلق القيمة وتمكن الأشخاص من العمل بشكل جماعي.	(Hitt & Lreland, 2002, 5)	
مجموعة من العمليات التي يقوم بها ويعبئها الأعضاء ضمن شبكتهم وبين المنظمة التي تمكنهم من الدخول إلى موارد الأعضاء الآخرين.	(Westerlund& Svahn, 2008, 493)	
طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة بين العاملين داخل المنظمة وخارجها والثقة المتبادلة فيما بينهم التي ينبغي أن تركز على قاعدة القيم والمعايير لعمل الجماعة لتحقيق الالتزام والتعاون والولاء للمنظمة.	(العنزي والصالح، ٢٠٠٩، ٣٧٠)	

المصدر: من إعداد الباحث استنادا إلى المصادر المذكورة.

ومما تقدم من عرض لأبرز المفاهيم يلحظ اختلاف الباحثين في تاطير مفهوم رأس المال الاجتماعي، وذلك كلا حسب طبيعة الدراسة التي تناولته فيها من حيث الروابط الداخلية أو/ والخارجية، إذ يلاحظ أن هناك عدد من الأفكار الرئيسة لرأس المال الاجتماعي التي لا تخرج عن الأطر التي تحويه والمتمثلة بالقواعد والعلاقات الاجتماعية والترابطية والتعاونية والثقة المتبادلة بين الأفراد والجماعات، الجدول (٦).

جدول (٦)

بعض الأفكار الرئيسية لرأس المال الاجتماعي

الباحث والسنة	الأفكار الرئيسية لرأس المال الاجتماعي
(Putman, 1995)	الشبكات والمعايير والثقة الاجتماعية التي تسهل التنسيق التعاون للمنافع المتبادلة.
(Pertes, 1998)	القدرة على تحقيق المنافع من خلال العضوية في الشبكات الاجتماعية أو الشبكات الاجتماعية للآخرين.
(Leans & Buren, 1999)	العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لتحقيق الهدف الجماعي والثقة المشتركة.
(Mcelray, 2001)	المكون الإبداعي الذي يزيد من قيمة الموجودات الغير ملموسة.
(Grootaret&VanBastelapr, 2002)	العلاقات والسلوكيات والقيم بين الأفراد للمساهمة في التطور الاقتصادي الاجتماعي.
(Soroka, 2004,)	الاتصال بين أعضاء المجموعة في المجتمع بشكل واسع
(Shiderer, 2005)	التفاعلات الاجتماعية الظاهرة والاستثمار بها لتحقيق المنافع العامة.
Chou, 2006	تركيب اجتماعي لتسهيل عمل الأفراد داخل المنظمة.
(Son & Lin, 2008)	موارد كامنة في الأفراد والمنظمات لتجسيد الإنتاج من التفاعلات الاجتماعية.
(Rouzies, 2008)	علاقات اجتماعي لتسهيل الأمور للأفراد والمنظمات للوصول إلى أهدافهم
(Gerve, 2010)	استثمار العلاقات الاجتماعية لزيادة عائدات للمنظمة
(Schnurbein, 2010)	كفاءة وموارد للأعضاء الشبكة الاجتماعية في المنظومة.
(Chang,et al, 2011)	موارد قيمة وعلاقات وروابط لتكوين شبكات العلاقات الاجتماعية والمنظمات.

المصدر: من إعداد الباحث استنادا إلى المصادر المذكورة

وفي ضوء ما تقدم ومن خلال استعراض بعض المفاهيم لرأس المال الاجتماعي وتعددتها يمكن أن نستنتج ما يأتي:

١. يعد موردا مهما من موارد المنظمة وأداة فاعلة في خلق المعرفة وتنميتها ونقلها بين العاملين.

٢. يعد أداة مهمة في استثمار العلاقات بين العاملين ومؤشراً يعكس خاصية تلك العلاقات الاجتماعية ونوعها بين الأفراد.

٣. يسهم في خلق وتكوين الثقة المشتركة بين العاملين واستثمارها لتحقيق المنافع العامة.

٤. يعد أداة فاعلة في تحقيق التعاون والالتزام المتبادل والتنسيق بين أعضاء الشبكة الاجتماعية التي تعزز من خلال الروابط والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات.

٥. يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالتفاعلات الاجتماعية للمنظمة كما يعزز تلك التفاعلات والمحافظة عليها من التلاشي عبر الوقت.

وبهذا يتضح أن رأس المال الاجتماعي يشمل كافة الشبكات والعلاقات الاجتماعية التي تساعد الأفراد على التعامل مع بعضهم البعض وبثقة أكبر، إذ تعد الركيزة الأساسية لرأس المال الاجتماعي فيما تحمله الشبكات الاجتماعية من قيم داخل المنظمة.

وعلى هذا الأساس يتم اعتماد المفهوم الإجرائي الآتي في التعبير عن رأس المال الاجتماعي "على انه مجموعة من الموارد الحقيقية والمتاحة للأفراد العاملين والمستمدة من شبكة العلاقات الاجتماعية والتي يمكن استثمارها من خلال الثقة والفهم المتبادل لتحقيق التعاون والالتزام داخل المنظمة بغية الوصول إلى تحقيق الأهداف العامة".

ثانياً . أهمية رأس المال الاجتماعي وفوائده

يعد الاهتمام برأس المال الاجتماعي في منظمات الأعمال المعاصرة ضرورة حتمية وحاجة ملحة تفرضها طبيعة العلاقات الاجتماعية في البيئة، حيث يمكن أن تكمن أهميته في خلق درجات عالية من الثقة المتبادلة وتقوية أواصر التعاون بين الأفراد، وكذلك بناء شبكة من العلاقات الاجتماعية لكل من الجهات الفردية والاجتماعية، فقد أشار (Molyneux, 2002, 775)، الى أن أهمية رأس المال الاجتماعي يمكن أن تتحقق من خلال تخفيض كلف التطوير والمساعدة في اكتساب المهارات والخبرات، وكذلك في جذب الموارد التي تعد المصدر الأساسي للاستقرار كما تعطي الحرية للأفراد والعاملين على تحقيق المنفعة الجماعية، في حين أضاف (James, et al, 2005, 98) بأن أهمية رأس المال الاجتماعي تكون من خلال مساعدة الإدارة على بناء وتكوين المعرفة عبر تطوير رأس المال الفكري والتأثير في ظروف التبادل الفكري الذي يعتمد على جمع المعرفة والخبرات من أطراف متعددة، فضلاً عن كونه يزيد من فعالية الأداء ويشجع السلوك التعاوني ويطور رأس المال البشري في النهاية.

كما بين (Nancy, et al, 2003, 1134) أن أهمية رأس المال الاجتماعي تكمن في المنظمات من خلال الآتي:

أ. يساعد رأس المال الاجتماعي في الحصول على كافة المعلومات بواسطة الشبكات الاجتماعية الواسعة العائدة للاتصالات الشخصية من قبل مدراء المنظمات.

ب. يعمل على تخفيض كلف المراقبة والتنفيذ للعقود من خلال التعامل على أساس الثقة المتبادلة بين الأفراد والمنظمات.

ت. القدرة على توليد ومساندة الأنشطة الاجتماعية داخل المنظمات.

ث. تطوير قاعدة المعرفة عبر العلاقات الداخلية بين أعضاء المنظمة والعلاقات الخارجية مع المنظمات الأخرى داخل بيئة العمل.

بينما أكد (Hitt, et al, 2001, 118)، بأن المنظمة يمكنها امتلاك ميزة تنافسية مستدامة من خلال تأييدها للثقة التي يمكن اعتبارها من أهم عناصر رأس المال الاجتماعي، كما تبرز أهميته في المنظمات الحديثة من خلال زيادة الميزة التنافسية عن طريق نظام إدارة البيانات والمعلومات التي يمكنها أن تعزز شبكات الأعمال من خلال العلاقات بين الأفراد، مما يحفز على تقليل الفجوة بين الهياكل الرسمية والغير رسمية (Danchev, 2006, 962)، بينما أشار (العنزي، ٢٠٠٧، ٣٧٣)، على أن أهمية وجوده يمكن أن تعزز وبشكل جوهري رأس المال الاستراتيجي للمنظمة من خلال العلاقات الاجتماعية بين العاملين، والعمل على خلق رأس مال فكري وكفاءة الفرق المتعددة النظم.

وبهذا يمكن التعبير عن أهمية وفوائد رأس المال الاجتماعي من وجهة نظر (Leanea & Vanburen, 1999, 547) و(الساعدي، ٢٠١١، ١٤٢-١٤٣) بالآتي:

أ. أنه يبرر التزام تجاه المجموعة أو الصالح العام

إن أحد وسائل السيطرة على سلوك الأفراد تكون من خلال دمجهم في أعمال ذات أهداف مشتركة، إلا أن الأفراد إذ اعتقدوا بأن جهودهم هي جزء لا يتجزأ من المجموعة فمن المحتمل أن يقضوا وقتهم في عمل الأشياء المقيدة لصالح المنظمة وأعضائها، إذ أن الترابط بين الأفراد العاملين والثقة المتبادلة بينهم تقدم بيئة تتعرقل فيها الرغبات الفردية لصالح المجموعة.

ب. يعد عاملاً مساعداً في مرونة منظمات الأعمال

أن رأس المال الاجتماعي يسهل مرونة الأعمال في المنظمات، إذ أن تطبيقات المشاركة المتميزة بالعمل تعتمد بالدرجة الأساس على الثقة العامة والعمل الجماعي وقواعد سلوكية مترابطة وقيم وتعاون متعددة الوظائف لتنفيذها الفعال بدل من اعتمادها على السيطرة الرسمية والمغالة في الرقابة والحوافز الفردية.

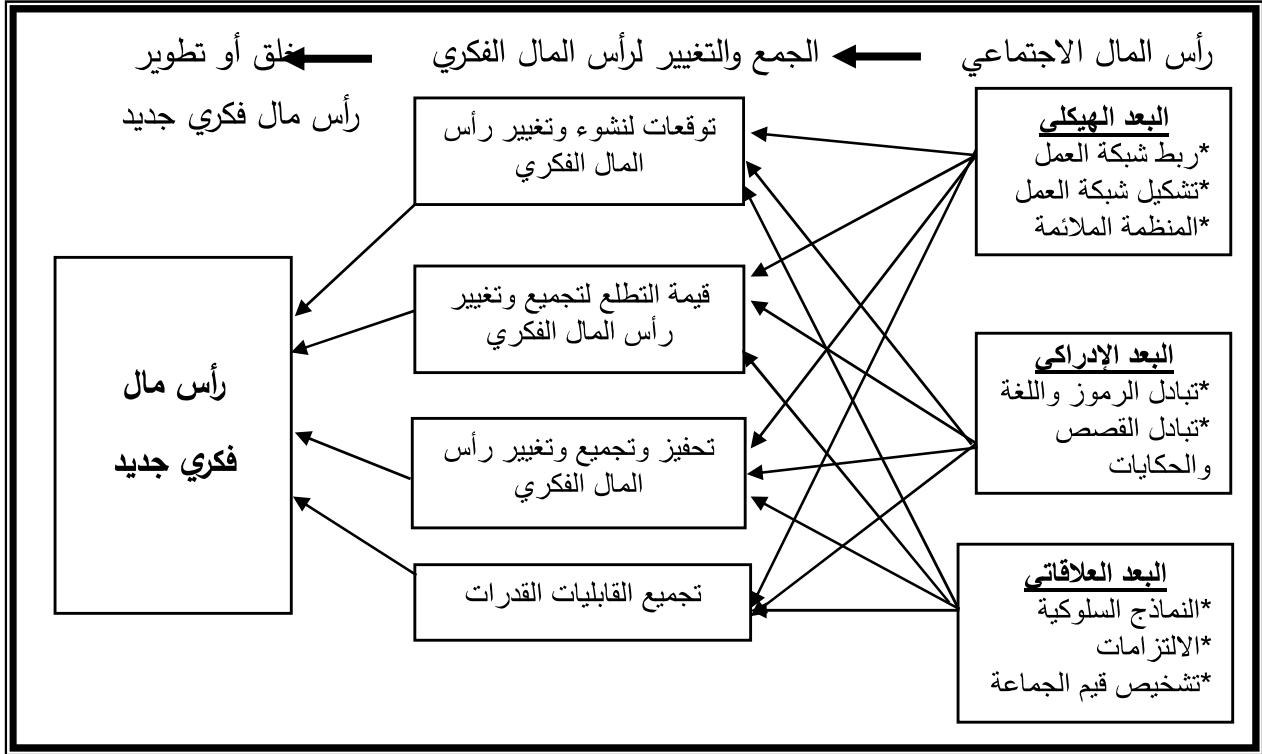
ت. وسيلة لإدارة العمل الجماعي

يمكن أن يعمل رأس المال الاجتماعي على جعل العمل الجماعي أكثر كفاءة، إذ إن المنظمات ذات رأس المال الاجتماعي القوي لا يكون فيها الالتزام المتبادل السمة الوحيدة للعلاقات بين الموظف وصاحب العمل، وإنما العلاقات بين الأعضاء، حيث تقدم المبادئ السلوكية فرصاً للمنظمات فيما يتعلق بالعمل الجماعي، وأن العمل الجماعي لا يكون ناجحاً بدون رقابة قريبة

وبشكل مماثل لما هي عليه، وان رأس المال الإجتماعي في لغة السلوك التنظيمي يمكن أن يعمل كتعويض أو بديل عن نمط القيادة البيروقراطية التي تسود المنظمة.

ث. الإسهام في بناء و تطوير رأس المال الفكري

أن لرأس المال الإجتماعي دور في بناء وتطوير رأس المال الفكري ضمن المجموعة أو في الوحدات الاجتماعية ، حيث تعتبر العلاقات الاجتماعية أداة لإيصال ونشر المعلومات التي غالباً ما تكون أكثر فاعلية و اقل كلفة من الآليات الرسمية ، إذ توجد لغة وأبعاد مشتركة في المنظمات ذات رأس المال الإجتماعي القوي كما تكون هناك أساليب فعالة وكفوءة لنقل المعرفة وصولاً لزيادة الطاقة الفكرية. ويؤكد كل من (Nahapit & Ghoshal , 1998,243) على دور رأس المال الاجتماعي في توليد رأس المال الفكري. الشكل (٦).



شكل (٦)

عملية توليد رأس المال الفكري من رأس المال الإجتماعي

Source: Nahapit ,J.,&Ghoshal ,S.,(1998), Social Capital ,Intellectual capital and the organizational Advantage, Academy of management Review, Vol.23, No.2 ,P:243 .

في حين أشار (Alexander, et al, 2011, 573) إلى تقييم الفائدة الإستراتيجية لرأس المال الإجتماعي الذي قد جذب اهتمام العديد من المنظمات المعاصرة للاستفادة من رأس المال البشري الذي يمكن أن يحقق للمنظمة ميزة تنافسية من خلال الموارد التي لا يمكن الحصول عليها إلا من خلال العلاقات والشبكات الاجتماعية.

بينما أشار كل من (Eduardo&Salmador,2002,558),(عثمان, ٢٠٠٥, ٥)
(النقار, ٢٠٠٨, ٦٢),(العبيدي, ٢٠١٠, ٤٧) إلى الفوائد التي يمكن أن يحققها رأس المال
الاجتماعي تتمثل بالآتي:

١. يعد وسيلة مهمة للحد من التفكك الاجتماعي ودعم أواصر الثقة والتعاون بين العاملين مما يزيد
من مساهمات الأعضاء في الأداء المنظمي.
٢. زيادة مستوى الابتكار والإبداع والاستغلال الكفء للموارد داخل المنظمة.
٣. يعمل على توسيع الأفق الإدراكية للعاملين عبر التخلص من الضغوط النفسية وحل المشكلات
بشكل جماعي وموضوعي.
٤. يحقق ميزة تنافسية مستدامة للمنظمة لعدم أمكانية تقليده أو محاكاة عناصره.
٥. يساعد في دعم عمليات التخطيط والتقييم واتخاذ القرارات في المنظمة.
٦. يؤدي إلى تقوية العلاقات مع الموردين والمجهزين وإنتاج شبكة عمل إقليمية مما تؤدي إلى
تقليل النفقات والتخلص من كلف التعامل التجارية.
٧. يساهم في الارتقاء بالجوانب التعليمية والعلمية من خلال العلاقات التي تربط الأعضاء داخل
المجال التعليمي.
٨. يؤدي إلى رفع المستوى الصحي من خلال نشر الوعي الصحي بين الأفراد والمحافظة على
البيئة والارتقاء بها.

واتفق (الخطاوي, ٢٠٠٣, ١٨) مع (Leana&Vanburen,1999,547) على أن لرأس
المال الاجتماعي فوائد أخرى منها:

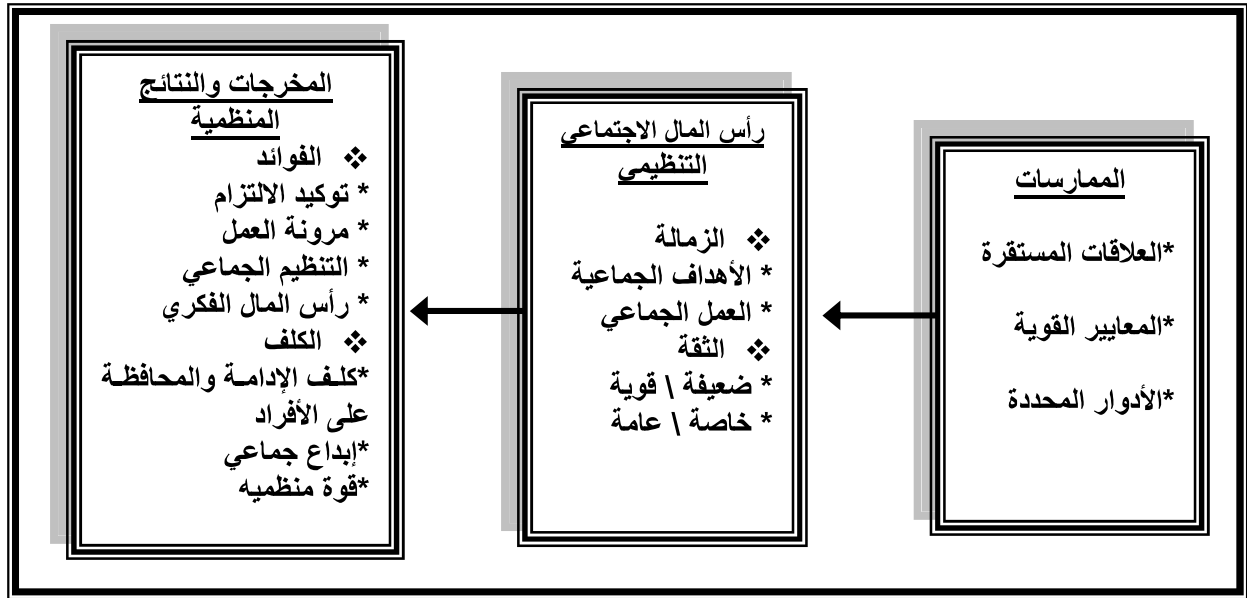
أ. إيجاد قيم الالتزام لدى الفرد وترسيخها

قد ينظر أصحاب النظريات الاقتصادية إلى أعضاء المنظمة على أنهم أفراد يعملون
لمبادئهم الشخصية, وأن الجمع بين مصالح الإدارة والعاملين وتعزيز الثقة بينهم يؤدي إلى إيجاد
الفرد الملتزم, ويعتقد الفرد بأن جهده لا يتجزأ من جهد الجماعة ويسخر معظم وقته في خدمة
الجماعة التي ينتمي إليها.

ب. المساعدة في تحقيق العمل ذو الأداء العالي

لقد ركز الباحثون المعنيون بإدارة الموارد البشرية على السبل التي تهدف الى استمرارية
العاملين في العمل والتأثيرات المختلفة في الممارسات الإدارية التي تهدف إلى تطوير روح التعاون
والولاء لدى العاملين والتي قد أطلق عليها مصطلح "العمل ذو الأداء العالي" والذي يعتمد على
الثقة والتعاون بين العاملين لأجل تحقيق العطاء الأفضل أكثر من الاعتماد على السلم الهرمي
للهيكل التنظيمي.

ت. أداة لتقليل كلف المحافظة على العاملين وزيادة فرص الإبداع والتعلم
يمكن لرأس المال الاجتماعي أن يحقق للمنظمة بعض الجوانب الايجابية والمنافع المحتملة
من جراء أيجاد قاعدة صلبة متماسكة لرأس المال الاجتماعي من خلال العلاقات بين الأفراد
وتعزيزها والمحافظة عليها بين العاملين كما تنمي لهم فرص الإبداع والتعلم والتعاون بين أعضاء
الجماعة الشكل. (٧).



شكل (٧)

الأهمية و الفوائد التي يمكن أن يحققها رأس المال الاجتماعي

Source: Leana.C.R.,&Vanburen.H.T.,(1999),"Organizational Social Capital and Employment Practices ",Academy of Management Review, Vol.24, No.3 , P: 547

وبناءً على ما تقدم يرى الباحث بأن الفوائد التي يمكن أن يحققها رأس المال الاجتماعي
في المنظمات بالاتي :

أ. يعمل على توفير بيئة عمل اجتماعية يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعلومات والموارد
داخل المنظمة.

ب. يسهم في زيادة قدرة المنظمة على امتلاك المعرفة وتعزيز قدرتها لتمكنها من الحصول
على ميزة تنافسية مستدامة للمنظمة.

ت. يؤدي إلى ظهور عمليات تمكين العاملين وزيادة قدراتهم وتنمية أفكارهم مما يؤدي إلى بناء
رأس مال بشري استراتيجي داخلي المنظمة .

ث. يسهم في عمليات المشاركة للتخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات الرشيدة في المنظمة.

ثالثاً . خصائص رأس المال الاجتماعي

يشير رأس المال الاجتماعي إلى أن العلاقات بين العاملين هي مفتاح النجاح، والتي تجعل من المنظمات العمل بشكل فعال، كما يمكن أن تعزز الاتصالات ضمن الشبكات الاجتماعية التي تعمل بدورها على خلق بيئات ذات درجة عالية من الثقة المتبادلة والتي تسفر عن تحقيق نتائج إيجابية، فضلاً عن تكوين أماكن عمل تؤدي بدورها إلى الاحتفاظ بالعاملين وتدريبهم وتطويرهم واستثمار العلاقات فيما بينهم داخل المنظمة (Alexander, et al, 2011, 570)، إذ تتمثل أهم خصائصه بوجود الثقة في التبادلات الاقتصادية والاجتماعية والتي تعود إلى المشاركة في المعايير والالتزام والألفة المشتركة التي ترتبط بالعلاقات المستندة على التبادل، حيث يؤدي رأس المال الاجتماعي إلى بروز منظمات حكومية فاعلة ومجتمع قوي متماسك من خلال منفعه في المنظمات التي تبني الثقة والهوية المشتركة، ويرتبط تطوره بالإرث التاريخي للمنظمة فيما يخص تفاعلاتها الاجتماعية التي تكون مؤثرة في تعاقب الأجيال (2, Durston, 1998)، وقد أكد (البستاني، ٢٠٠٩، ١٣٧)، أن رأس المال الاجتماعي يتضمن جملة من الخصائص والتي يمكن إيجازها بالآتي :

أ. يحتوي على قيود ومعايير قيمة من أهمها الثقة والسلوكيات المتبادلة ومنظومة القيم الأخرى.

ب. لا يمكن استبداله بأي بديل يعوض وجوده.

ت. يعد جزءاً حيوياً من المجتمع المدني فانه يدعم الصورة الشمولية والمتوازنة للمجتمع.

ث. يمكن أن يحتوي على بعض الخصوصيات فيه (وليست فكرته ذاتها)، إذ أن عدم الثقة والتبادلية يمكن أن تولد أحيانا عدم المساواة والإقصاء الاجتماعي بين العاملين.

في حين يرى كل من (Burt, 1992, 58)، (Leane & Vanburen, 1999, 545)، (Adler & wook won , 2002, 21)، (النقار، ٢٠٠٨، ٥٢)، (الدليمي، ٢٠٠٩، ٥٨) أن خصائص رأس المال الاجتماعي تكمن في الآتي :

١. يعد رأس المال الاجتماعي موجوداً طويلاً الأمد يمكن أن تستثمر فيه ومن خلاله بقية الموارد الأخرى.

٢. يقع رأس المال الاجتماعي في العلاقات الاجتماعية بين الأفراد العاملين وليس في الأفراد أنفسهم وإن انسحاب أي من أطرافه يؤدي إلى تدميره وهدمه.

٣. يحتاج رأس المال الاجتماعي إلى التنمية المستدامة ليبقى فاعلاً دون اندثاره.

٤. يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالتفاعلات والشبكات الاجتماعية للمنظمة.

٥. أن بعض أشكال رأس المال الاجتماعي هي موجودات جماعية ذات ملكية عامة ولا يمكن امتلاكها ملكية خاصة.

٦. يمكن أن يكون بديلاً أو مكملاً لأنواع أخرى من رأس المال.

٧. يمكن استخدام رأس المال الاجتماعي لأغراض مختلفة.
٨. أن مخزون رأس المال الاجتماعي في المنظمات يعد عاملاً مهماً في تماسكها وقوتها وولاء العاملين فيها.
٩. يُعد عاملاً مهماً في تبادل الأفكار بين العاملين ونقل المعرفة وإضفاء التعاون والالتزام داخل المنظمة.
- وقد أشار (Tymon&Stumpf, 2003,14), إلى أن هناك خمس خصائص لرأس المال الاجتماعي يمكن عن طريقها تمييز رأس المال الاجتماعي عن غيره ومنها :
- أ. **القابلية على النقل**: إن رأس المال الاجتماعي لا يمكن نقله بصورة مباشرة إلى شخص آخر، فالفرد لا يمكن أن ينقل أو يعطي أو يبيع شبكته الطبيعية أو المطورة من العلاقات إلى فرد آخر، لأن أطراف العلاقة يمكن أن يرفضوا هذا لكن يمكن لشخص من ان يساعد في بناء شبكة العلاقات لشخص آخر.
- ب. **القابلية على التحكم**: إن رأس المال الاجتماعي يتطور من خلال الاتصال الشخصي والذي يطور عبر العلاقات وبمرور الوقت، وقلما يكتب عن طريق الصفقات أو المعاملات (كما في باقي صيغ رأس المال)، فقد يستطيع شخص ما ان يخطط لتطوير العلاقات مع شخص آخر بدون قطع الوعود بفعل شيء ما إلا ان الجهود والعمل على أساس هذا التخطيط قد يكون غير ناضج، لذلك فإن رأس المال الاجتماعي هو اقل تحكم عن باقي صيغ المال.
- ت. **القابلية على الاستبدال** : وتشير إلى المدى الذي فيه أي من صيغ رأس المال يمكن أن تستخدم بشكل مباشر كبديل لصيغ أخرى وفي بعض الحالات يمكن ان يكون رأس المال البشري والفكري والمعرفي كبديل الواحد للآخر، لكن من الصعوبة تحويل رأس المال الاجتماعي واستخدامه كبديل لصيغ أخرى من صيغ رأس المال.
- ث. **الطاقة الغير مستقلة**: إن رأس المال الاجتماعي ذو طاقة فائضة عالية كما في رأس المال البشري، فالاثنتان يتطلبان استثمار هام ذا مغزى لخلق وصيانة وزيادة قيمهم.
- ج. **التداؤب**: إن لرأس المال الاجتماعي خاصة التداؤب العالية، فلرأس المال الاجتماعي إمكانات عالية لخلق التداؤبية مع باقي صيغ رأس المال.

المبحث الثاني

عناصر رأس المال الاجتماعي

لقد طور رأس المال الاجتماعي وبشكل رئيس من قبل علماء الاجتماع لوصف معالم المنظمة الاجتماعية، كالشبكات، والمعايير، والثقة الاجتماعية، التي تسهل التعاون بين العاملين من أجل المنافع المتبادلة، إذ تعد عناصر رأس المال الاجتماعي مورد مهم من موارد المنظمة لأنها تقع في شبكات العمل الخاصة وتكمن في العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، إذ تتمثل تلك العناصر في الموارد المتأتية التي يحصل عليها العاملون داخل المنظمة ومن خلال شبكة العلاقات الخاصة بهم (Adler & Wookwon, 2002, 73)، ولغرض تحديد أهم عناصر رأس المال الاجتماعي لابد من الإشارة إلى الأبعاد التي اتفق عليها الباحثون والتي تشكل الأساس في تحديد أهم تلك العناصر، حيث اتفق كل من (Lesser & Prusak, 1999, 7)، (King, 2004, 473)، (Whittaker, et al, 2003, 4)، (Kuo-Jensu, et al, 2005, 94)، (Yang & Farn, 2009, 212)، (Butter & Purchas, 2008, 533)، (Chou, et al, 2006, 250)، (Lindstrand, et al, 2011, 197)، (Rouzies, et al, 2010, 5)، (carey, et al, 2011, 278) أن أبعاد رأس المال الاجتماعي تتمثل بالبعد الهيكلي، والعلاقاتي، والإدراكي وسوف يتم توضيح مفاهيم هذه الأبعاد وبشكل مختصر ليتم على ضوءها تحديد أهم العناصر التي سوف نعتمدها في دراستنا الحالية.

أ. البعد الهيكلي

يشير البعد الهيكلي إلى أنماط من العلاقات والموارد المتأتية من داخل الشبكة بين المجموعات، إذ يمكنه من توفير شبكة من العلاقات والمعلومات داخل المنظمة، لتمكينها من نقل المعرفة والكفاءة والاتصال بين الجهات الفاعلة (carey, et al, 2011, 278)، وأشار (Lindstrand, et al, 2011, 197)، إلى أن هذا البعد يتمثل بالنمط العام للاتصالات بين الأفراد والشبكات، وأنه يسلط الضوء على كيفية تكوين شبكة الاتصال بين المجموعات ومعرفة ما يتوفر خلاله. في حين أكد (Lesser & Prusak, 1999, 7)، بأن البعد الهيكلي يغطي كافة الارتباطات بين الأفراد ذوي الرغبات المتماثلة من خلال الاشتراك في الشبكات الاجتماعية، إذ أن جماعات الممارسة تعمل داخل شبكة العلاقات لمساعدة الأفراد في تعزيز ارتباطاتهم مع الآخرين وتمكينهم من تقييم المعرفة التي يمتلكها الأعضاء الآخرين، كما تؤدي تلك الممارسات إلى بناء رأس مال اجتماعي يؤدي بدوره إلى بناء المنظمة وازدهارها. كما أنه يؤدي دوراً هاماً في تحديد كفاءة عمليات الشبكة والمشاركة الفعالة للوصول إلى الموارد المتأتية من داخل المنظمة، حيث تحتاج هذه الشبكة إلى تكوين لتلك الموارد والتدفقات بين الجهات الفاعلة وبكفاءة

عالية (Butter&Purchas,2008,533), ويرى (العطوي, ٢٠٠٩, ٤٤) بان الأسلوب العام للارتباطات بين الأطراف داخل المنظمة يمكن وصفها بارتباطات شبكة العمل والتي يتم تنظيمها وملائمتها بين الأفراد العاملين, كما يصف هذا البعد بشدة الارتباطات وتكرارها وهرميتها بين الأفراد داخل الشبكة, وأضاف (King,2004,393) بأن هذا البعد يعزز كافة الروابط داخل الشبكات الاجتماعية ليتمكن الأفراد من العمل معا لتحقيق الأهداف الجماعية المشتركة, إذ أشار بان هناك روابط قوية تولد التماسك والثقة والتعاون بين الأفراد داخل الشبكة, وأنها تعكس قيمة تلك الموارد لكل من الأفراد والمنظمة, في حين قد تكون تلك الروابط ضعيفة تولد الأنانية وعدم الثقة والتعاس عن العمل والاعتماد على الآخرين في تحقيق الأهداف المرجوة, كما بين بان هناك روابط عمودية تؤدي إلى تقوية العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين وتحقيق التضامن فيما بينهم, أما الروابط الأفقية فتزيد من ولاء الأفراد بعضهم مع البعض في المستويات التنظيمية الواحدة.

ب. البعد العلاقتي

يُمثل هذا البعد طبيعة وجود الارتباطات والاتصالات بين العاملين التي تصف نوع العلاقات الشخصية التي يطورها الأفراد مع بعضهم البعض, فضلا عن الديناميكية الاجتماعية المتنوعة, والمتضمنة الثقة, والمعايير المشتركة, والقيم والتوقعات, والانتماءات الشخصية (العطوي, ٢٠٠٩, ٤٥) وقد بين (Carey, et al,2011,278), بان هذا البعد ينطوي على مجموعة من العلاقات غير الرسمية للأفراد كالجدارة بالثقة وقواعد العلاقات والمعاملة بالمثل والالتزامات والتوقعات وكذلك الشبكات التي تمثل الحقائق الأساسية له, بينما أشار (Lindstrand, et al, 2011,198), إلى أن هذا البعد هو مضمون الاتصالات وأنه يتكون من تطوير العلاقات بين الأفراد مع بعضهم البعض من خلال التفاعلات المتكررة, وأن من ابرز عناصره الثقة والتفاعل الاجتماعي بين الأفراد, كما يمكن اعتباره شرط مسبق لتجربة التعلم القائم على العلاقات سبب نقل شخصية التفاعل بين الأفراد. وأفاد (Lesser&Prusak,1999,7), بأن البعد العلاقتي يتضمن الإحساس بالثقة والالتزام الحقيقي والاحترام المتبادل, إذ تتبنى جماعات الممارسة ضرورة التفاعلات الشخصية, لبناء رأس المال الاجتماعي القادر على الخلق والمشاركة في المعرفة ذات العلاقة. في حين يرى (King, 2004, 393) بأن الترابط بين العاملين في الشبكة الاجتماعية يؤدي إلى بناء علاقات ايجابية تساعد على خلق الثقة بين الأفراد, مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف الجماعية المشتركة بين العاملين, إذ تسعى الجهات الفاعلة في الشبكة من الحصول على أي من سمات الثقة من قبل الجماعات والتأثير في سلوكهم على مر الوقت, ويكون ذلك من خلال العلاقات والتنشئة الاجتماعية والأعراف والتقاليد والهوية. وأضاف (Fussell,et al, 2006, 150) أن هذا البعد يتكون من ثلاثة عناصر رئيسة هي:

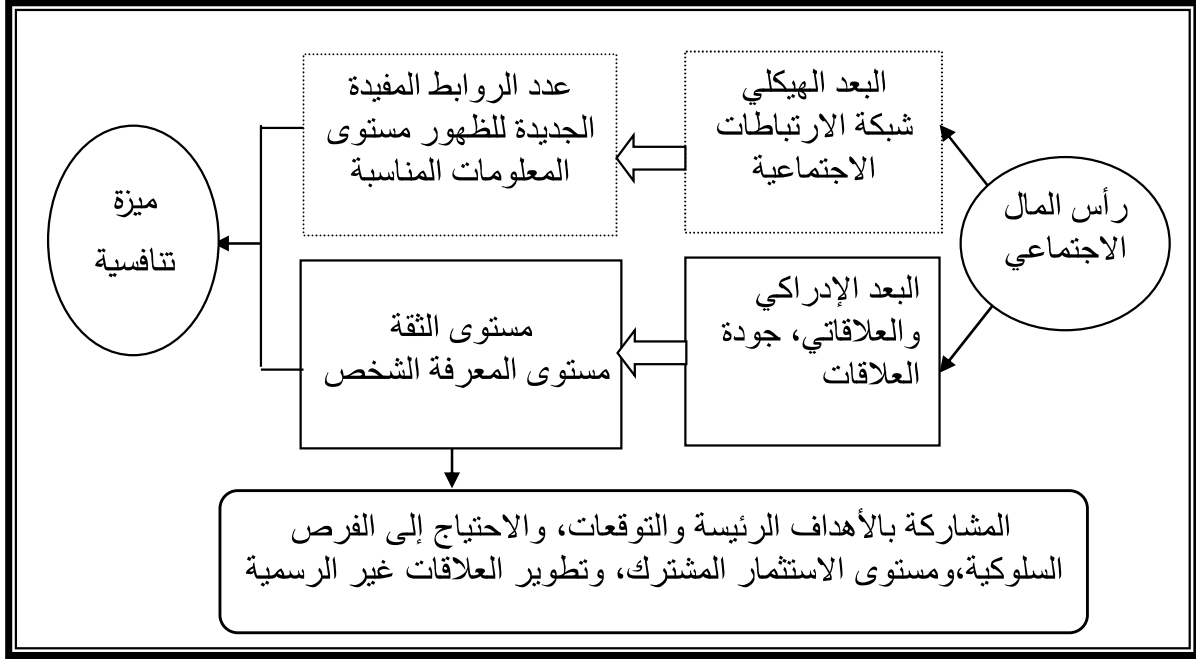
١. الالتزام : وهو الدرجة التي تتطابق فيها قيم الفرد والمنظمة وقوة مساهمته في أنشطتها, من خلال إيمانه وقبوله بقيم وأهداف المنظمة ورغبته واستعداده في استمرار عضويته فيها.
٢. الثقة: هي التوقع لعرض الأفراد للسلوك المنسجم مع التوقعات, وانها مهمة جوهرية لفهم العلاقات بين الأفراد والسلوك الجماعي والنشاطات الإدارية وإقامة علاقات اجتماعية مستقرة تفيد المنظمة في المحافظة على التعاون.
٣. الروابط القوية : وتشير إلى قوة الترابط بين الأفراد والجماعات والمنظمات, التي تتضمن التوقيت, وقوة المشاعر, والألفة الحميمة, والتبادلية.

ت. البعد الإدراكي

يتعلق هذا البعد بالمدى الذي يشترك فيه العاملون داخل المنظمة بوجهات النظر والأهداف والتصورات والتأويلات, حيث يعتمد على خاصية المنظمة التي تسهل الفهم العام للأهداف الجماعية والطرائق الصحيحة لتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض (Pastoriza, et al, 2007, 5). وأشار (Melan&Nordom, 2011, 198), على انه مجموعة من القيم واللغة والأهداف المشتركة التي تعمل على تسهيل التفاعلات بين الأفراد من خلال دمج الشعور والفهم العام والسبل الملائمة للتفاعل فيما بينهم, كما انه يؤثر في تبادل تلك الموارد داخل الشبكة وخاصة بالنسبة للمنظمات الحيوية. إذ يجسد هذا البعد التفاهم في أساليب العمل داخل النظام الاجتماعي ليتم تطويره من خلال قوة الأبعاد التي بدأها الهيكلية والعلاقاتي وتيم جمعهم معا لبناء رؤية مشتركة واحدة (Feller, 2006, 17), وأما (Kuo-Jen, et al, 2005, 94), فأشاروا إلى إن البعد الهيكلية يتضمن أيضا العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي والمواقع الشبكية كمجهز للمعلومات, والروابط الاجتماعية لتحديد كمية المعلومات المطلوبة ونوعها. وأضاف (King, 2004, 473) بأن هذا البعد يعكس المعاني والقيم المشتركة داخل الشبكات الاجتماعية للأفراد ليكون لديهم أهداف جماعية متجذرة من التطابق في تلك القيم والمعاني التي تعكسها العلاقات الاجتماعية, والتي تقوم على أساس الثقة في سبيل الوصول إلى تلك الرؤية وهذا ما يعطي سببا للتعاون بشأن الأهداف الجماعية, وأوضح (Whittaker, et al, 2003, 4), على أن هذا البعد يتمثل في الروابط بين الأفراد والتي تستخدم لنشر المعرفة, آذ تدل هذه الروابط على الألفة والمحبة والدرجة العالية من التفاعل والتكوين والكشف المستمر للمشاعر, حيث يكون تبني هذه الروابط من خلال التفاعلات والمشاركة وباستخدام قنوات الاتصال الكفاءة والفعالة داخل المنظمة. بينما يرى (Moreland&Myaskovask, 2000, 120), بأن البعد الإدراكي يشمل احد الشكليين أو كليهما, فالأول يتمثل بالرؤية المشتركة (Shared Vision) والتي تعني امتلاك هدف وأغراض مشتركة, كما أنها تعد من أهم المظاهر الرئيسة لبعد الإدراك في رأس المال الاجتماعي, أما الشكل الثاني لهذا البعد فيشمل باللغة المشتركة (Shared language) والتي تسمى بالقواعد الفنية للاتصال,

فبعض العاملين في جماعات العمل يطورون لغة مشتركة خاصة بهم قد تكون صعبة الفهم بالنسبة للأفراد خارج المجموعة.

وبناء على ما تقدم أشار (Boari & Presutti, 2004, 19), إلى أنه يمكن اعتماد أبعاد رأس المال الاجتماعي كموجودات إستراتيجية وتنظيمية في المنظمة. الشكل (٨).



الشكل (٨)

أبعاد رأس المال الاجتماعي بوصفها موجودات إستراتيجية وتنظيمية

Sources: Boari & Presutti, (2004), Social Capital and entrepreneurship inside an Italian cluster- empirical investigation, P:19.

ولغرض تحديد العناصر الأساسية لرأس المال الاجتماعي فقد تعددت آراء الباحثين حولها، حيث تبين النسب أن هناك اتفاق على أن أهم العناصر متمثلة بالآتي الجدول (٧) :

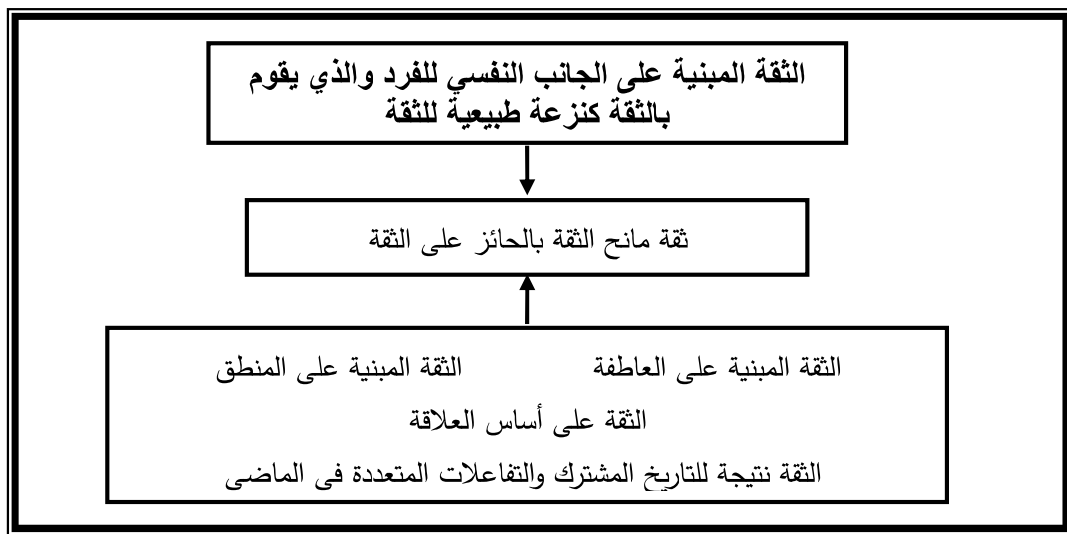
ولإغراض الدراسة الحالية يعتمد الباحث العناصر التي تم الاتفاق عليها من قبل أكثر الباحثين والمتمثلة بـ (الثقة ٩٠٪، التعاون ٥٠٪، الالتزام ٥٠٪، الشبكات الاجتماعية ٥٠٪، القابلية الاجتماعية ٣٠٪).

١. الثقة

أن الضغط البيئي والتنافسي في الوقت الحالي دفع العديد من المنظمات نحو التسطح وتشكيل الهياكل وبناء رأس مال اجتماعي والعمل على أساس الفرق، إذ يؤدي العاملون أعمال متعددة الأبعاد مع وجود استغلال ذاتي في اتخاذ القرارات، ومثل هذه التنظيمات تتطلب وجود الثقة بين العاملين والمدراء، لذلك قد جذب تأثير الثقة في المنظمات اهتماما متزايدا في السنوات الأخيرة واعتبارها عنصر مهم من عناصر رأس المال الاجتماعي، وكذلك في تحديد النجاح والاستقرار التنظيمي وحسن حال العاملين (Connell, et al, 2003, 570)، وأشار (Hosmer, 1995, 379)، بأن الثقة هي مهمة جوهرية لفهم العلاقات بين الأفراد والسلوك الجماعي والنشاطات الإدارية، وإقامة علاقات اجتماعية مستقرة تفيد المنظمة في الحفاظ على التعاون بين العاملين. إذ تعرف الثقة بشكل عام على أنها حالة نفسية تشمل نية القبول المعتمدة على التوقعات الإيجابية لنوايا وسلوك الآخرين (العطوي، ٢٠٠٩، ٤٦) بينما يرى (Kritsnis, 2004, 2)، أنها درجة أيمان و تقبل الفرد للقرارات و السياسات التي تضعها إدارة المنظمة والتي تقوم بتنفيذها وإدارتها بشكل عادل لجميع الأطراف وبالاتجاه نفسه. ويرى (Straiter, 2005, 88) أنها درجة تفويض بعض المسؤوليات والمهام للمرؤوسين الذين يمثلون التوقعات الإيجابية الواثقة لانجازهم تلك المهام والمسؤوليات. وعرفها (Costa, et al, 2006, 204)، برغبة الفرد في عرض الأعمال لطرف آخر مستندا على توقعه بان الآخرين سيؤدون عمل خاص ومهم بغض النظر عن مراقبة الشخص الآخر، كما أنها تنمي قدرات أفراد المجموعة من العمل معا وفي كلا المستويين الكفاءة والفاعلية، وأضاف (Leana & Vanburen, 1999, 547)، بان الثقة تكون أساس العمل الجماعي الناجح بين الإدارة والعاملين، فهي ضرورية للأفراد والعمل سوية في المهام المشتركة، مما ينتج عن ذلك تفاعل لدى العاملين والتزام وظيفي ومرونة عمل عالية وتنظيم جماعي للعمل بشكل كفوء لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمنظمة، وأكد (Hitt, et al, 2001, 118)، بان الثقة هي قدرات يصعب على المنافسين إدراكها بوصفها مركبا تنافسيا غامضا، وأنها تمتلك أبعاد اجتماعية معقدة لا يمكن الوصول أليها بسهولة، ويضيف (الدوري والساعدي، ٢٠٠٢، ٢٠٧) بأنها موجود استراتيجي يمكن أن يحقق ميزة تنافسية، وان استثمارها يؤدي إلى انعكاسات ايجابية على العائد الإجمالي ومجمل استثمارات المنظمة، فضلا عن الانعكاسات النفسية والعقلانية بين الأشخاص. وتصف (الشكرجي، ٢٠٠٨، ٧٢) بان أهمية الثقة بين الأفراد والمجموعات داخل المنظمة مهمة للغاية في تحقيق الاستقرار على المدى الطويل، وتحقيق مصالح أعضائها، بل أن علاقات الثقة تعد من أكثر الأدوات الإدارية فاعلية، لأنها تهيئ الظروف أللازمة لنجاح المنظمات وتبادل المعلومات والآراء والأفكار الإبداعية بين العاملين، فمناخ الثقة قد يمنح العديد من المنافع للمنظمات التي تراعي مبدأ

الثقة، فضلا عن أنها تسهم في الفاعلية التنظيمية وتنمية العلاقات الشخصية. كما أنها تؤمن الرضا الوظيفي وتحقق التميز في العمل، لذا يمكن اعتبارها شيء ضروري في الاتصالات المفتوحة داخل المنظمة (Moran,2001,313).

وقد أشار (Majuf ,et al,2003,2) إلى أن الثقة قد تكون نتيجة خبرة شخصية معقدة تتأثر بعدة عوامل. الشكل (9)، فربما تنتج الثقة عن (الجانب النفسي للفرد) والذي يثق بشخص آخر وتقييم بواسطة النزعة الطبيعية للثقة أو تكون الثقة نتيجة (التاريخ المشترك) أو التفاعلات المتعددة في الماضي أي ثقة مبنية على العلاقة والتي تعكس بدورها على ١. الثقة المبنية على المنطق آذ تكون نتيجة التقييم المنطقي ٢. الثقة المبنية على العواطف التي تكون نتيجة الصلة العاطفية.



الشكل (٩)
الثقة بين الأشخاص

Source: Majluf, Nicolas & Abarca, Nureya & Mingo, Santiago, 2003, Measuring trust in the supervisor-subordinate relationship,

www.people.bbs.edu/smi/ngo/files/majuf-abacca-mingo.2003-pdf, p.2

وأضاف (Rusman,et al,2007,2)، بأن الثقة تحتوي على عناصر إدراكية (كالجدارة والاعتمادية والاحترافية) وعناصر عاطفية (كالاهتمام بالآخرين، والروابط العاطفية بين الأشخاص) وإن الثقة بين الأشخاص توجد في إطار الخاص بمانح الثقة والحائز على الثقة.

بينما أشار (Abrecht,2002,322)و(ألساعدي,٢٠٠١,١٠٠) إلى أن أبعاد الثقة تكمن

في الآتي :

أ. **القابلية (Ability):** وتشير إلى مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات الفنية والشخصية التي تجعل شخص ما قادر على التأثير في الطرف الآخر، وأنه من غير المحتمل الاعتماد على أفراد الذين لا نعرف مهاراتهم وقدراتهم، إذ يجب أن يتمتع الفرد بمهارات وقدرات تؤهله لتنفيذ ما يقوله.

ب. النزعة الخيرية (Benevolence): وهي المدى الذي يدرك عنده الموثوق بان الوثائق ينوي العمل بطرق تخدم مصلحة الموثوق به ضمن مجال معين بعيدا عن دوافع المصلحة الذاتية. إذ أن تقديم الدعم والمساندة بين الطرفين يعزز من بناء الثقة وتكوين العلاقات التبادلية الايجابية.

ج. التكامل (Integration) : وهو مدى انسجام وتطابق مجموعة من المبادئ والقيم التي يحكمها كل من الوثائق والموثوق به، وإيمان الوثائق بعدالة الموثوق ومدى تطابق أفعاله وأقواله مع أعماله، ومدى مساهمته في إقامة وتوسيع الاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف. وأخيراً يشير (الساعدي، ١٩٧٠، ٢٠٠١)، إلى أن المعضلة الأساسية التي تواجه المنظمات هي فقدان الثقة التي هي في الحقيقة الجزء الأكبر أهمية في عناصر رأس المال الاجتماعي، سواء كانت الثقة بالعاملين أو ثقة العاملين بالإدارة أو ثقة المستهلكين بالمنظمة، فالتقنية بمفردها لا يمكنها أداء أمور المنظمة، وسيبقى الفرد الأهمية الكبرى في العمل والتطوير والابتكار، لذلك فإن انعدام الثقة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة ومن ثم انخفاض ولائهم لها.

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول بان الثقة بين زملاء العمل أصبحت اليوم مسألة مهمة في المنظمات والتي تعتمد بشكل كبير على المجموعات وفرق العمل، إذ أن رأس المال الاجتماعي ينجم عن الثقة المتبادلة بين الأفراد، وكذلك الأفراد والإدارة، القائمة على الصدق وحسن النية وأداء الواجبات والالتزامات والمعاملة بالمثل، وإن جميع الأفراد العاملين في الشبكات الاجتماعية توجههم القيم، كما أن الثقة يمكن أن تخلق درجات عالية من الاستقرار والتعاون بين العاملين.

٢. التعاون

لقد دعت الأديان السماوية إلى التعاون والحث على الألفة والمحبة والتضامن بين البشر فقد جاء في القرآن الكريم بقوله تعالى ((وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ)) الآية (٢) سورة المائدة. حيث يعد التعاون احد مظاهر التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والمجموعات فهو يعبر عن اشتراك شخصين أو أكثر في محاولة تحقيق هدف مشترك، إذ ينبعث التعاون من حقيقة مفادها أن الفرد لا يستطيع أن يقوم بتحقيق هدف معين، إلا أن يلجأ إلى طلب مساعدة الآخرين، إذ يعد التعاون ظاهرة إجتماعية يتعلمها الفرد بحكم علاقاته مع الآخرين في البيئة الاجتماعية (الشماع وحمود، ١٥٨، ٢٠٠٠)، فالتعاون عبارة عن مجموعة من العلاقات المتبادلة بين الأفراد العاملين والتي تعمل على تحقيق أهداف مشتركة (Gillier, 2010, 14)، إذ تشكل تلك الأهداف المشتركة علاقات تقوم على أساس الثقة والتي تساعد في الوصول إلى رؤية مشتركة، وهذا ما يعطي سببا للتعاون بشأن الأهداف الجماعية التي يعزم الأفراد العاملون على تحقيقها (Nancy, et al, 2003, 472)، ويرى (Wanger, 1995, 152)، بان التعاون هو الإسهام بمجهود شخصي وبإرادة تامة لإنجاز الأعمال المتعددة بعضها مع البعض، ويعتبر التعاون شيء جوهري

يتحتم على الأفراد تنسيق فعاليتهم بين المهام المختلفة. في حين أشار (Rouzies,2010,9), الى انه نموذج جوهرى من ناحية العلاقات لرأس المال الإجتماعي, فهو ينمي الثقة المتبادلة بين الأفراد ويعزز نجاح إدارة المنظمات, فضلا عن انه يمثل سمة أساسية مهمة في مجال عمليات الإنتاج التي من الممكن أن تطور وبشكل كبير من تلك الروابط والعلاقات الوظيفية بين العاملين, فالتعاون بين القادة والعاملين ضمن المجموعة يمثل عاملاً مهماً في جودة النشاطات التنظيمية لأنه يشغل أهم مكانة في المنظمة, ومن دون التعاون في أي عمل منظمي قد يكون خارج عن نطاق التطور التنظيمي. في حين بين (العنزي والصالح, ٢٠٠٩, ٣٨٦), أن التعاون يقلل من حالات الصراع بين العاملين ويمكن المنظمات التي تمتلك ضوابط ومعايير قوية من التعاون فيما بينها من اجل تحقيق ميزة تنافسية مستدامة, مما يجعل من الصعب أزاحتها من البيئة التي تعمل فيها. إذ من الضروري أن يتعاون العاملون فيما بينهم وان يعطوا فهما مشتركاً للغايات والأهداف المنظمة التي يعملوا على تحقيقها, كما يعد التعاون مسالة اتصال إستراتيجية مناسبة وقيادة إلهامية في المنظمات المعاصرة. ويقترح (Costa, et al, 2006, 207), بان يجب أن تكون المساهمة في المنظمات الحديثة مبنية على أساس الثقة والتعاون بين العاملين والذي تحتاج إليه من خلال البناء المسبق لرأس المال الإجتماعي بين الأعضاء. في حين أشارت (الخطاوي, ٢٠٠٣, ١٥), الى أهمية وجود التعاون في المنظمة الواحدة بل وبين المنظمات المختلفة , ألا أن التعاون يسهل تحقيق الأعمال المتعددة وينمي العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين, كما انه يساعد على تقليل نقاط الضعف ومواجهتها وزيادة نقاط القوة وتعزيزها. وأضاف (Baron&Markman,2003,44), بأن التعاون والكفاءة الاجتماعية قد يلعبان دوراً متميزاً في مساندة رأس المال الإجتماعي لإدارة المنظمات وكذلك في تعزيز الوصول إلى المعلومات التي تحتاجها المنظمة.

هذا ومن الواضح يتبين بان للتعاون أهمية كبيرة في تنظيم وتطوير العلاقات في المنظمات الحديثة والمحافظة على ديمومة الوحدة الاقتصادية والاجتماعية داخل المنظمة, كما يسهم في خلق الدافعية بين أفراد المجتمع لتبني السلوك التعاوني بين العاملين, حيث يتم العمل على تنمية العلاقات في الشبكات الاجتماعية والتي تحمل العديد من المهام المعقدة التي تتطلب عمل تعاوني بين الأفراد.

٣. الالتزام

يعد الالتزام الجماعي من المفاهيم السلوكية والتنظيمية التي أخذت اتجاهات وأبعاد واسعة, فقد ركزت العديد من الأبحاث على مسببات ومحددات الالتزام وما يترتب عليه من نتائج سلوكية قد

تؤثر في مستقبل المنظمة والعاملين فيها (الوزان, ٢٠٠٦, ٣٣), حيث يعتبر الالتزام عنصراً مهماً وحيوياً من عناصر رأس المال الاجتماعي والذي قد نال اهتماماً متزايداً في الآونة الأخيرة لما له من أهمية كبيرة في بلوغ الأهداف التنظيمية, وكذلك نجاح المنظمات واستمرارها في بيئة الأعمال التنافسية (Stalworth, 2003, 405), إذ يعكس الالتزام حالة الارتباط بين الفرد والمنظمة ويعتمد على معرفة الأفراد وشعورهم وإدراكهم للتوازن بين الجهود المبذولة والمكافآت التي يحصلون عليها (العوفي, ٢٠٠٥, ٣٤), وأشار (Ofelia & Treuizan, 2008, 3), إلى أنه حالة من التطابق بين أهداف المنظمة وأهداف حاجات العاملين وأن جهود الفرد في العمل تكون موجهة نحو تحقيق رفاهية واستمرار المنظمة.

في حين بين (Gillier, 2010, 17) بأنه مجموعة من العلاقات المتبادلة بين العاملين في المنظمة والتي تصبوا إلى تحقيق الأهداف المشتركة, ويضيف (أبوالروس وحنونة, ٢٠١١, ١٢٦٣) بأن الالتزام يكون في الرغبة الداخلية لدى الفرد في المنظمة وذلك ببذل أقصى الجهد في العمل النابع من الأيمان التام بأهداف وقيم المنظمة والرغبة الشديدة في المحافظة على عضويته فيها بهدف الحفاظ على استمرارها وتطويرها. وهناك اتجاه آخر يرى بأن الالتزام ذات مستويين كلي أي على مستوى المنظمة والعاملين وجزئي على مستوى الفرد, كما يعد الالتزام العنصر الأساس في بناء رأس المال الاجتماعي من خلال التزام العاملين داخل الشبكة وكذلك مع المنظمة, حيث يؤثر الالتزام على كفاءة وفاعلية المنظمة, إذ يجنبها الكثير من التكاليف الاقتصادية والاجتماعية والنفسية وعلى المستوى الفردي والجماعي, كما يساهم في تطوير قدرات المنظمة ويعزز الإبداع والاستقرار والثقة بين العاملين داخل المجموعة (حواس, ٢٠٠٣, ٥٧).

ويشير (Chaghtai & Zafar, 2006, 46), إلى أن الالتزام في رأس المال الاجتماعي يقود إلى عدة أنواع من المخرجات السلوكية المهمة بين العاملين لكل المنظمات, والتي تؤدي إلى نتائج إيجابية مع نجاح واستمرار حياة المنظمة منها انخفاض معدل دوران العمل وارتفاع الأداء العالي, فضلاً عن ارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين, وكذلك انخفاض مشاكل العمل داخل الجماعات وبين الإدارة والعاملين.

إذ أن الالتزام والمشاركة مع الآخرين يوضحان المشاركة المعرفية في الأفكار مما يؤدي إلى إحساس قوي لدى الفرد بانتمائه إلى المجموعة ضمن رأس المال لاجتماعي, في حين بين (Ivancevich & Matteson, 2002, 206), بأن الالتزام يتكون من ثلاثة أهداف رئيسة هي:

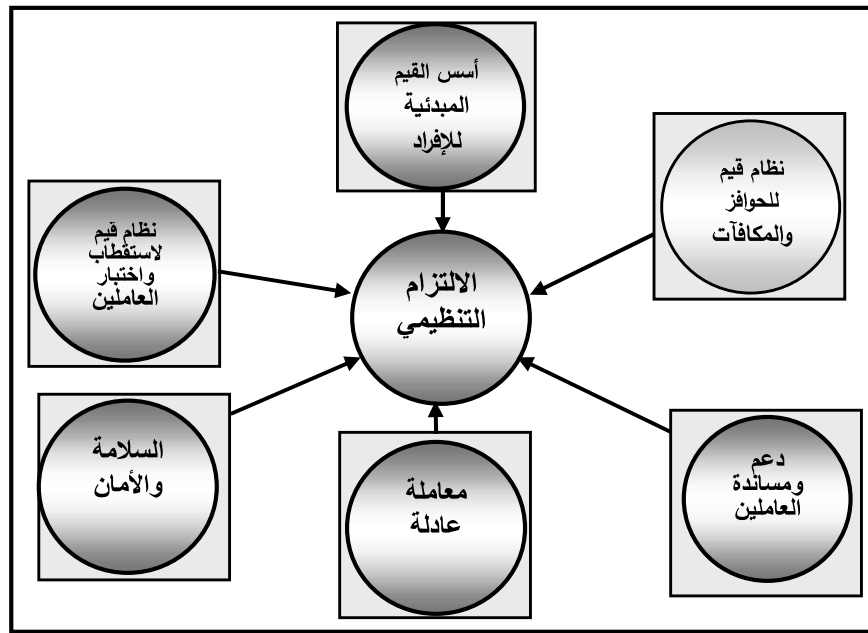
١. التطابق بين أهداف الفرد والمنظمة.
٢. الشعور بالمشاركة في الواجب التنظيمي.
٣. الرغبة المعنوية في البقاء والولاء المنظمي.

وبهذا فالالتزام يعبر عن استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة واستمرار العلاقة فيما بينهما, مما يترتب على الفرد في إعطاء جزء من جهده بشكل طوعي من أجل إسهام في بناء رأس المال الاجتماعي و كذلك في نجاح واستمرارية المنظمة. حيث تتجلى أهمية الالتزام من خلال الضغوط في سوق العمل على المنظمات التي تتنافس على استقطاب والاحتفاظ بالعاملين الجيدين في مجالات العمل المختلفة (Daft,2001,116), كما تكمن أهميته في نجاح المنظمة واستمرارها في بيئة الأعمال التنافسية وخصوصا في ظل التطورات الحاصلة في العصر الحديث ,ولهذا فقد تحولت منظمات الأعمال من نموذج السيطرة "Control Model" إلى نموذج الالتزام "Commitment" في إدارة الموارد البشرية , فالعاملون الملتزمون داخل الجماعة يحاولون تعزيز فاعلية المنظمة من خلال إبراز المستويات العالية في الأداء , وتحسين نوعية العمل. فضلا عن ارتفاع الروح المعنوية والرضا الوظيفي لهم (Harris,et al,2000,2), لذا فقد أصبح الحصول على موارد بشرية ذات التزام عالي في رأس المال الاجتماعي إحدى الاستراتيجيات الرئيسة في إدارة الموارد البشرية باعتبارها إحدى العوامل التي تؤدي إلى النجاح التنظيمي (Lashiey,2001,7).

و أشار (اللوذي, ٢٠٠٣, ١٢٨) إلى أن الاهتمام ببناء الالتزام التنظيمي بين الأفراد يمكن أن يتمثل بالنتائج التالية :

١. زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستقرار التنظيمي.
 ٢. زيادة معدل التوافق بالقيم والأهداف بين الفرد والمنظمة مما أدى إلى ارتفاع الروح المعنوية داخل الجماعة.
 ٣. زيادة معدلات الأداء والإنتاجية.
 ٤. انخفاض مستويات دوران العمل والغياب.
 ٥. انخفاض المشكلات والخلافات التي تحصل بين العاملين والإدارة .
- إذ تقوم بعض المنظمات باستخدام عدد من الممارسات والإجراءات التنظيمية التي تساعد في بناء الالتزام لدى الفرد داخل المنظمة. فقد أشار (Dessler, 2003, 482-483) إلى بعض من هذه الممارسات وهي:
- ❖ وضع أسس للقيم المبدئية للأفراد: إذ يجب أن يعرف مدير المنظمة أن الأفراد هم أهم وأعلى أصول المنظمة التي يجب الوثوق فيها وإشراكها في عملية اتخاذ القرارات.
 - ❖ ضمان معاملة طيبة وعادلة: يجب وضع نظام لمعالجة الشكاوى أو التظلمات بحيث يكفل التعامل الجيد مع العاملين في كل المواضيع محل الخلاف أو الشكوك.
 - ❖ وضع نظام قيم لاستخدام أو اختيار العاملين: إن بناء الالتزام يبدأ قبل وليس بعد تشغيل أو تعيين الفرد، ولهذا يجب زيادة مدة العمل التجريبية التي تتطلب تضحية من الموظف أو المرشح للعمل لقياس مدى التزامه التنظيمي.

- ❖ إشعار الموظف بالأمان: ومن أمثلة ذلك نظم التوظيف مدى الحياة التي تجعل الموظف يشعر بالأمان حيث يضمن الفرد الوظيفة والتطور المستمر من خلال العمل بالمنظمة أو جهة العمل.
- ❖ وضع نظام للحوافز والمكافآت: إذ يجب وضع نظام للأجور يشجع الموظفين على الإسهام والمشاركة في أنشطة المنظمة بحيث يعتبرونها ملك لهم وليسوا كعاملين بها.
- ❖ مساعدة العاملين في إشباع حاجاتهم إلى تحقيق الذات: من خلال إتاحة الفرصة أمام العاملين لتوظيف مهاراتهم ويتم ذلك بتكليفهم بمهام تيسر لديهم دوافع التحدي فضلاً عن إثراء وظائفهم ومنحهم المزيد من السلطات التي تمكنهم من ممارسة واجباتهم الوظيفية الشكل(10).



المصدر من أعداد الباحث . الشكل (١٠)

٤. الشبكات الاجتماعية الإجراءات التنظيمية لتشجيع الالتزام التنظيمي

لقد بدأت المنظمات الحديثة باستخدام وتشكيل المجموعات والفرق بشكل متزايد ، وكوحدة أساسية للهيكل التنظيمي لكي تنفذ أعمالها بسهولة وتزيد من سرعة استجابتها في البيئات السريعة التغيير (الدليمي ، ٢٠٠٩، ٥٩)، ويرى (Chang,et al, 2011,593)، بان نظرية رأس المال الإجتماعي هي شبكة من العلاقات التي يمتلكها الفرد أو شبكة اجتماعية لها تأثيرا قويا على مدى تبادل المعارف بين الأفراد، إذ أن سلوك العاملين هو نتاج لشبكتهم الاجتماعية ، ومن خلال تلك التفاعلات الاجتماعية يكون العاملين قادرين على زيادة عمق واتساع الشبكة مع كفاءة تبادل المعرفة فيما بينهم. وأشار (Westerlund,2008,495)، على أن الشبكات الاجتماعية هي مجموعة من الأفراد والمنظمات المرتبطين بمجموعة من الروابط الاجتماعية كالصداقات، إلا أن هذه العلاقات لها أهداف وروابط متينة ولها القدرة على التفاعل معا بالاتصال الظاهري ، كما تمثل البنية التحتية لها. في حين يرى (Vilanova &Josa,2003,12)، بأنها مجموعة من العلاقات

بين الأفراد والتي تقوم على أساس التعاون بعضهم مع البعض لتحقيق فائدة عامة وأهداف ومهام مشتركة , فضلا عن أنها تشمل مجموعة من الاتصالات المنظمية والعقود التي تدار بواسطة درجات من الثقة والألفة . إذ تكون الشبكات الاجتماعية مهمة لتطوير هوية الفرد ومفهومه الذاتي, فمن خلال تلك الشبكات يقوم الأفراد ببناء صلاتهم بعضها مع البعض, لذلك يمكن لأي فرد أن يحقق احترام المنافسين والزملاء في العمل من خلال عضويته في الشبكة والمنظمة. إذ تولد الشبكات الاجتماعية الالتزام والولاء بين الأعضاء, وتدعم بناء المنظمات ومن ثم المشاركة في المعلومات والمصادر والمهارات والممارسات التنظيمية داخل هذه الشبكات (Timberlake,2005,24), إلا أن رأس المال الاجتماعي يقوم بدور حيوي في تعزيز الشبكات الاجتماعية وتبادل المعلومات المطلوبة لتحقيق التفاعل الاجتماعي الأمر الذي يؤدي إلى احتواء عنوان الفردية المطلقة وخلق التوازن عن طريق بث روح التعاون بين العاملين, هذا وما يترتب عليه تعزيز الحالة الروحية (النفسية) والهوية والانتماء (البستاني, ٢٠٠٦, ١٣٨), وبين (Stephensons,2004,8), أن شبكة العلاقات هي التي تسهل تبادل المعلومات وتشجيع روح التعاون والمرونة والمعارف بين الأطراف وبالتالي فهي تسهم في تطوير رأس المال الاجتماعي للمنظمة. وأضاف (الجوفي, ٢٠١٠, ٥٠) بأن شبكة العلاقات الاجتماعية تمثل أداة لإيصال ونشر كافة المعلومات داخل المنظمة والتي غالبا ما تكون أكثر فاعلية وكفاءة واقل كلفة من الآليات الرسمية حيث توجد لغة واستعارات وأبعاد مشتركة لهذه العلاقات في المنظمات ذات رأس المال الاجتماعي القوي. وأشار (Swart,2006,137), إلى أن تنمية المهارات في المنظمة لا يمكن فهمها بالسياق الفردي , بل يجب الأخذ بنظر الاعتبار سياقها في الشبكة الاجتماعية بين العاملين, أي أن خلق المعرفة يتم من خلال علاقات داخل المنظمة وعلى المستويين الفردي والجماعي, والإسهام في تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية في المنظمات, إذ يمكن لهذه الشبكات أن تكون أساليب فعالة وكفوءة تعمل على نقل المعرفة, فضلا عن زيادة الطاقة الفكرية للمنظمة, وكذلك أن تحسن من نوعية الحياة داخل المنظمة (Gupta,2002,8), ويرى (Granovetter,1985,598), بأن الهيكل الاجتماعي للشبكات يتكون من علاقات السوق والعلاقات الهرمية والعلاقات الاجتماعية, إذ أن علاقات السوق مهمة للأفراد في الشبكات الاجتماعية, وأن الروابط الاجتماعية وقوتها هي الطريق إلى تبني الديمقراطية وتحرير الاقتصاد, وإن حساسية رأس المال الاجتماعي لهذه القضايا تؤكد أن الارتباط بعلاقات السوق هي التي تشكل الهيكل الاجتماعي للشبكات. أما (podolny &Baror,1997,681), فيؤكد بأن العلاقات الهرمية هي عنصر مهم من عناصر الهيكل الاجتماعي للشبكات الاجتماعية, والتي تؤثر بشكل غير مباشر في رأس المال الاجتماعي,

لتشكل هيكل العلاقات الاجتماعية في تعيين الأعمال وتدفق القرار كما تؤثر على ظهور رأس المال الاجتماعي من خلال تأثيرها على الفرص .

وأضاف (Lai, et al ,2003) بأن الشبكات الاجتماعية يمكن أن تتصف بعدة خصائص هي (العطوي, ٢٠٠٩, ٤٥) :

أ. قوة الشبكة الاجتماعية

وتشير إلى عمق العلاقة بين أعضاء الشبكة , فالعديد من العاملين يعرفون زملائهم من خلال علاقاتهم الشخصية التي تكون خارج السياق الرسمي للعمل فتكون لديهم شبكة علاقات قوية تتألف من التبادل وقوة العاطفة والألفة وغيرها.

ب. نطاق الشبكة الاجتماعية

وهي المدى الذي تختلف فيه المستويات الإدارية للعاملين مثل الأنداد والمرؤوسين والمشرفين ضمن شبكة علاقات محددة, إذ تعزز العلاقات المتباينة وبشكل كبير من الاتفاق والإجماع في الرأي لتحقيق العدالة والاهتمام بالعمل, وتحقيق الثقة والمعايير من خلال توسيع نطاق الشبكة التي تساعد العاملين على خلق علاقات قوية مع زملائهم.

ت. تكرار الاتصال

وتعني الكيفية التي يتصل بها العاملون مع بعضهم البعض, إذ أن كثرة تكرار الاتصال مع الآخرين تزيد من تفاهم الأفراد وتعزز من المساعدة المتبادلة بينهم.

ويرى (نصير, هلال, ٢٠٠٧, ١٤), بأن الشبكات الاجتماعية التي يستند إليها رأس المال الاجتماعي تكون من ثلاثة أنواع هي:

١. شبكات ذات علاقات حميمة أو شخصية تقوم بين الأفراد والأسر والأصدقاء والمقربين وما يتولد عنها , تعبيراً لرأس المال الترابطي ويترتب على هذا النوع من رأس المال بتوفير الرعاية الشخصية للفرد.

٢. شبكات ذات علاقات اقل حميمة, كما في علاقات العمل والمعارف والأصدقاء ويطلق عليها

رأس المال التوصيلي أو التجسيري ويترتب على هذا النوع من رأس المال توسيع فرص العمل

٣. شبكات تقوم على العلاقات التراتبية ومستويات مختلفة من السلطة , كما في المؤسسات

الحكومية والأحزاب والشركات ويعبر عنها برأس المال المؤسسي ويترتب على هذا النوع

الأمان والترقية في الوظيفة. فضلا عن أن الشبكات الاجتماعية تعد مصدرا مهما لرأس المال

الاجتماعي, إذ يركز البعض على الروابط الداخلية أو ما يسمى (بإغلاق القنوات) للحصول

على مصادر رأس المال الاجتماعي, بوصفها تؤدي إلى التماسك وكثافة المعلومات

والمشاركة في المعرفة الضمنية والبعض الآخر يركز على الروابط الخارجية بوصفها

مصادر مربحة للعمل التنافسي (Adler & Wookwon,2002,24), وأضاف

(Putman,1993,72), بأن التبادل الاجتماعي يعد دافعا للأفراد في الشبكات الاجتماعية

وجماعات الممارسة للالتزام تجاه الآخرين بالمصالح المشتركة فضلا عن الالتزام تجاه الصالح العام.

٤. القابلية الاجتماعية (الزمالة)

تعد إحدى عناصر رأس المال الاجتماعي التنظيمي، والتي تتمثل برغبة الأفراد وقبلياتهم على تحقيق أهداف المنظمة من خلال العمل الجماعي، ولا تقتصر فقط على التفاعل الاجتماعي بين أفراد المنظمة الواحدة بل تتعدى إلى وجوب استقلالية لكل فرد وإن كانوا يشكلون جماعة واحدة بسبب أن لكل فرد منهم يؤثر ويتأثر ببقية أفراد المنظمة (Lenea & Vanburen, 1999, 54) فقد بين (الساعدي، ٢٠١١، ١٤٤) بأنها رغبة وقابلية الأفراد في المنظمة على إخضاع الأهداف الفردية وما يصاحبها من أفعال إلى أهداف وأفعال جماعية، لذلك فأنها تتطلب شي أكثر من الاجتماعية، بل أكثر من الاعتمادية، إذ يشكل الأفراد كياناً واحداً على وفق مفهوم القابلية الاجتماعية. إذ تكونت تلك العلاقات الاجتماعية التي تحتوي على الثقة اللازمة والمعرفة المترابطة مع بعضها البعض لتسهيل وتعزيز الاتصالات والعمل التعاوني بين العاملين، إذ تشكل أهداف مشتركة وعلاقات تقوم على أساس الثقة، والتي تساعد في الوصول إلى رؤية واضحة، وهذا أيضا ما يعطي سببا للتعاون بشأن الأهداف الجماعية (Greve, 2010, 39)، فالقابلية الاجتماعية تكمن في الجماعات والارتباطات للهيكل الاجتماعي وتكون مرتبطة بالأهداف والإجراءات الجماعية، والتي تعكس حقيقة أساسية للوجود الإنساني تتمثل في الرغبة والميل إلى إخضاع الفرد لغايات جماعية، أما السبل التي من شأنها أن تحقق الهدف الجماعي فليست كلها تؤدي إلى التفاعل الاجتماعي المستمر، والعمل الجماعي الفعال فالمنظمات التي لديها مستويات عالية من القابلية الاجتماعية ومكونة من الأفراد الذين لديهم في الاتفاق على تلك الأهداف الجماعية تكون قادرة على تحقيق النجاح والاستقرار في البيئة الديناميكية من خلال العمل الجماعي (Buren, 2009, 8-9)، فالتركيز في بناء القابليات الاجتماعية على العلاقات الخارجية دعمت بعملية مد الجسور لتحقيق العمل الفردي والجماعي والمنظمي في مضمار امتلاك الميزة التنافسية، إذ يمكن تسهيل النشاطات عبر العلاقات المباشرة وغير مباشرة مع الآخرين ضمن الإطار الأخلاقي المقبول وفي الشبكة الاجتماعية نفسها، أما التركيز على العلاقات الداخلية ضمن المجموعة فتعد من عمليات بناء الروابط بين الأفراد لتكوين القابليات الاجتماعية ومن ثم بناء رأس المال الاجتماعي (Adler, 2002, 512)، في حين أكد (الدوري وآخرون، ٢٠١٠، ٣١٩)، على أن القابلية الاجتماعية هي رغبة وقابلية الأفراد في التعرف على الأهداف الجماعية التي يعملون على أقرارها بشكل جماعي ومن أبرز عناصرها الرئيسة المشاعر الجماعية والقدرة على تنسيق النشاطات، لذا فإن رغبة الفرد من منظور العنصر في المشاركة بالعمل الجماعي تعتمد بشكل جزئي على الاعتقاد بأن جهود الفرد هي التي ستفيد الجماعة بشكل مباشر وتفيد الفرد بشكل غير

مباشر. في حين أوضح (العنزي, ٢٠٠٩, ٤٧٦), أن القابلية الاجتماعية هي امرٌ أبعد من الميول الاجتماعية التي تتمثل في الإحساس بأهمية تجاوز ما يسمى (التواكل الاجتماعي) والذي يعني بانخفاض الجهد الفردي عند عمل الأفراد في الجماعة أو الاعتماد على الآخرين داخل الجماعة للقيام بعمل نيابة عن واحد أو أكثر ممن يتقاعسون عنه في لحظة معينة, فالروابط الاجتماعية في هذا الإطار تنطوي على الانتماء والجذب داخل الجماعة, والعمل التعاوني الذي يعد من العوامل المهمة والمعززة للحالة الداخلية للمنظمة. إذ أن الأفراد في ظل النظام الاجتماعي يتفاعلون ويتعاونون فيما بينهم فتتشا القابليات الاجتماعية, والتي هي من أنواع العلاقات التي تتكون من خلال التفاعل الاجتماعي بين العاملين في المنظمة والقدرة على إخضاع الأهداف الفردية لصالح الأهداف الجماعية (الخطاوي, ٢٠٠٣, ١٢) .

بناءً على ما تقدم يمكن القول بأن القابلية الاجتماعية تعد من احد المكونات الرئيسة لرأس المال الاجتماعي لأنها الأساس التي تقوم عليها الجماعة في تحقيق الأهداف المشتركة أو الجماعية باعتبار الجماعة هي الأساس في تكوين الفرد, فيعد التركيز على العلاقات الجماعية من السمات الرئيسة لتكوين القابليات والتي تركز على إخضاع الأهداف الفردية وما يصاحبها إلى أقوال وأهداف جماعية مشتركة, كما يمكن لتلك الارتباطات الجماعية المكونة للهيكل الاجتماعي من تكوين قابليات جماعية ذات مستويات عالية من التميز والقدرة على تبادل الأفكار والمعلومات والمهارات والقدرات بين أعضاء الجماعة داخل المنظمة, كما يمكن لها المشاركة في تحقيق تلك الأهداف الجماعية وبالنتيجة تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة.

المبحث الثالث

الربط بين متغيرات الدراسة

أن العلاقة الترابطية بين نظام المعلومات ورأس المال الاجتماعي تتضمن علاقات وطيدة بين المتغيرين فمن خلال ربط كل من تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بأبعاد رأس المال الاجتماعي، باعتبار أن رأس المال الاجتماعي هو محيط ترصين بيئة عمل المنظمة، وهو مورد حقيقي موجود ومتاح، يوجه علاقات العاملين ضمن الوحدات الاجتماعية داخل المنظمة فمن خلال تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في الاختيار، والتعيين، والتوجيه، والتدريب، والتطوير، والعمل على تأهيل بيئة اجتماعية صحيحة، وتقديم النصح والإرشاد، وإدارة الأداء وتقييمه وإدارة التعويضات، وتكوين جماعات العمل، مع إشراك عموم العاملين في القرارات المهمة، وإقامة برامج الإدارة الذاتية وبرامج النظام وما متاح منها من مخرجات تسهم في تعزيز تلك العلاقات بين العاملين (النقار، ١٧١، ٢٠٠٨). وتؤثر علاقات العاملين ضمن الوحدات الاجتماعية، وإدارة الشبكات، وجماعات الممارسة، وإيجاد الهياكل، والمواقع المبرمجة، في إبعاد رأس المال الاجتماعي، فمن خلال تركيز تطبيقات النظام على هذه المجموعات يمكن للمنظمة أن تحقق رأس المال الاجتماعي داخل المنظمة. في حين بين (Tanley & Newell, 2007,351) على أن نظام معلومات الموارد البشرية يمكن أن يوفر منفعة استدلالية من المعلومات الحالية عن العاملين ومهاراتهم من خلال تقصي المنظمة لكافة المعلومات واستثمارها في تكوين الثقة بين العاملين، كما يمكن للمدراء من تحقيق التعاون والتآزر وتنظيم المعرفة بين العاملين. أما (Lippert & Swiercz, 2005,340) أشار إلى العلاقة بين نظام معلومات الموارد البشرية وثقة الفرد في مجال التكنولوجيا تكون على أشكال وأنماط مختلفة إذ تكمن تلك العلاقة في تحقيق النجاح لنظام معلومات الموارد البشرية في المنظمة. وذكرت (الخطاوي، ٢٠٠٣، ١٨) بأن الخطوة الأساسية لبناء رأس المال الاجتماعي تتمثل بتقييمه وقد أشارت إلى مجموعة من الممارسات التي تشجع على بناء رأس المال الاجتماعي من خلال تطبيقات النظام على حسب ما أورد (Barker, 2001) :

أ. أنظمة العوائد والحوافز: أن المكافآت والحوافز الجماعية تشجع على بناء رأس المال الاجتماعي وتقويته في المنظمة، حيث أن العوائد الجماعية تشجع العاملين في فرق العمل على المشاركة والتعاون على العمل الفرقي، أما المكافآت الفردية فأنها من العوائق التي تواجه بناء رأس المال الاجتماعي في المنظمات اليوم .

ب. التدريب على المهارات : أن رأس المال الاجتماعي عبارة عن قابلية يمكن للأفراد تعلمها، وإن بناءه يعد جزءا مهما من كفاية المنظمة التي تعمل على توفير فرص مهمة للتدريب على بناء

العلاقات وشبكات العمل، وهذا بحد ذاته من ابرز المهارات التي يفترض اكتسابها في الألفية الثالثة لان يفترض بالعاملين تعلمها من خلال التدريب.

ج. الموقع المشترك (التوظيف): أن جميع الأفراد أو الجماعات في مواقع العمل المعزولة قد يخلق فرصا ضعيفة لتقاسم المعلومات وبناء رأس مال اجتماعي، حيث مبدأ الموقع المختلط يجب أن لا يقتصر على الأفراد والجماعات الداخلية وإنما من جميع المستويات التي يجب أن تكون أمامها فرصة للانفتاح وقضاء معظم الوقت مع الزبائن والمجهزين والبائعين والمجتمع بأكمله .

د. هيأت الممارسة: أن هيئات الممارسة تعد من الأدوات التي تستخدم لبناء رأس المال الاجتماعي ويشجع أغلبية المدراء هذه الهيئات من خلال توفير وتهيئة العطل وأوقات الفراغ من اجل الاجتماعات وتوفير الدعم في المكاتب ووسائل الاتصال الالكترونية مثل الفيس بوك والتصفح على شبكات الانترنت لتؤثر بمجموعها على المشاركة بالمعرفة. فمن خلال القدرة على الاندفاع تجاه المشاركة بالمعرفة، وإيجاد الفرص الجيدة لها. بالنتيجة تكون المنظمة داخلة في مرحلة المشاركة بالمعرفة بعقول عاملها ومشاعرهم، ومع المنظمات المتماثلة، أو العاملة معها، وبما يؤمن استقرار العاملين (قلة دوران العمل) ورضاهم، وصحة جيدة، والتزام عالٍ، وعلاقات لا رسمية مع بيئة ثقافية رصينة.

- في حين يرى (الدليمي , ٢٠٠٩ , ٧٣) ان رأس المال الاجتماعي يتحقق من خلال الآتي:
١. استقطاب وتعيين العاملين على وفق ضوابط ومواصفات معينة تتوافق مع ثقافة المنظمة وان يتصف لغرد بروح التعاون والتفاؤل وحب العمل الجماعي.
 ٢. استثمار المنظمات في الموجودات الغير ملموسة من خلال تشجيع التعاون والعمل الفرقى.
 ٣. استخدام نظام العوائد والحوافز الجماعية لتشجيع التعاون بين العاملين وليس العوائد الفردية التي تؤدي إلى التنافس مما يقلل روح التعاون.
 ٤. زيادة وسائل الاتصال بين العاملين لتعميق علاقات الصداقة والزمالة فيما بينهم .
 ٥. رعاية جماعات الممارسة وتجنب محاربتها أو محاولة تمزيقها، والعمل على كسبها إلى جانب المنظمة لتسهم في تحقيق الأهداف الجماعية.

وهذا ما يبين أن المورد البشري هو الموجود الحيوي الضروري لإدامة الأداء، عبر استثماره بطريقة علمية لرأس المال الاجتماعي، وتوجيه إمكانياته بما يتوافق مع الأهداف المحددة له عبر الوسائل التقنية المتاحة، وهذا ما يحقق النجاح المنظمي (Newman&Conrad, 1999, 4). إذ يطبق المدراء اليوم نظم المعلومات، ويحبذون الهياكل المعرفية لمساعدة العاملين على المشاركة بالمعرفة، ودمجهم في النشاط، ولتسهيل هذه العملية يلحظ الخبراء ضرورة إيجاد القيادات التحويلية العاملة، على دفع العاملين للزيادة في استثمار إمكانياتهم، وطاقاتهم، ليست من خلال الحوافز والأموال فحسب، بل والانتماء والولاء للمنظمة، وهنا تؤدي نظم المعلومات

الدور الرئيس في الجذب، والانتقاء، والتدريب، والتطوير (Park, 2006, 17). ويرى (القربوتي، ٢٠٠٥، ٢٥) إن ما يجب أن يدركه رؤساء المنظمات، صعوبة تقليد ما موجود في عقول عاملهم ونسخه من المنظمات الأخرى، الأمر الذي يزود المنظمة بميزتها التنافسية، من خلال ما يطلق عليه بالمعرفة الضمنية، وتوليدها، وتحويلها إلى معرفة معلنة، عبر شبكة العلاقات الاجتماعية ومن ثم استخدامها ليتمكن للمنظمة من البقاء وتعزيز الأداء المتفوق، إذ إن نجاح المنظمات المعاصرة في امتلاك التفوق يتم من خلال تسخير رأس مالها الاجتماعي الداخلي، والخارجي، لإيجاد رأس مال فكري متحول إلى ميزة تنافسية، بالاعتماد على المعلومات، باعتبارها مورداً مركزياً للنجاح، فهي المنظم للالتزامات والأدوار المنظمة (النقار، ٢٠٠٨، ١٧١)، فمن خلال تطبيقات النظام يمكن التأثير في تحسين الأداء المنظمي، عبر استخدام إبعاد رأس المال الاجتماعي، التي تمثل الثقة، والتعاون، والالتزام، وخلق اللغة المشتركة، والمفاهيم الأساسية التي يتم التشارك عبرها بين أعضاء المجموعات، ويمكن عد تلك المجموعات ولاسيما جماعات الممارسة، مولدات لرأس المال الاجتماعي، ليكون الأخير أشبه بالبيئة الصحية لحياة المنظمة، وتطوير أدائها (Lesser & Storck, 2001, 833).

حيث أشار (Yanping&Lingyan, 2007, 3-4) بأن لنظم معلومات إدارة الموارد البشرية تأثيراً متزايداً على رأس المال الاجتماعي وفي الثورة التكنولوجية والعولمة الاقتصادية والتغيير الجذري لمنهجية الإنتاج الاجتماعي أصبح رأس المال الاجتماعي ورأس المال البشري من العوامل الرئيسة للمنظمة للحصول على الميزة التنافسية وبالأخص مع التنمية والاستخدام المستمرين لتقنية شبكة المعلومات، فإن قدرة استخدام واكتساب موارد شبكية واستغلال الفرص والحصول على موارد نادرة من خلال الشبكة التي أصبحت مصدراً هاماً للميزة التنافسية للمنظمة، وزاد الاهتمام بتطبيقات نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في تطوير رأس المال الاجتماعي وكذلك تحليل هذا التأثير في زيادة رأس المال الاجتماعي للمنظمة، إذ لا بد أن تكون نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في الشكل الذي تحتاجه المنظمة وبصورة أساسية في التوظيف والتدريب والتقييم والتعويضات والانتقال إلى الطريقة الإستراتيجية التي يمكن أن تخلق قيمة للمنظمة من تجميع رأس المال الاجتماعي للمنظمة عبر الشبكة الاجتماعية، لذا فإن التطوير المستمر لنظرية رأس المال الاجتماعي لا تؤثر فقط على رأس المال البشري ورأس المال الفكري ولكن أيضاً يؤثر على خلق المعرفة والإبداع التكنولوجي وأداء عملية المنظمة.

الفصل الرابع

وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها واختبار فرضياتها

بهدف التعرف على ماهية الأبعاد الرئيسة والمتغيرات الفرعية المعتمدة في مخطط الدراسة, وفرضياتها, وطبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي, فقد تم تخصيص هذا الفصل لوصف متغيرات الدراسة وتشخيصها والتحقق من مدى سريان مخططها الافتراضي واختبار فرضياتها وما توصلت إليه من استنتاجات وتوصيات. واعتمادا على ماتقدم سيتضمن هذا الفصل المباحث التالية :

المبحث الأول: وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها.

المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الثالث: الاستنتاجات والمقترحات.

المبحث الأول

وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها

يتناول هذا المبحث وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها والمتمثلة بتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بُعِدَ مستقلاً ورأس المال الاجتماعي بُعِدَ معتمداً، وتحقيقاً لذلك جرى استخدام التحليلات الإحصائية الوصفية كالتوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وباستخدام برامج (SPSS) و (Minitab) للتعرف على درجة اتفاق وعدم اتفاق أفراد عينة الدراسة تجاه متغير دون آخر، فقد منحت بدائل الاستجابة (1-5) درجات على مقياس ليكرت الخماسي، ولتحقيق من ذلك فقد تم تقسيم هذا المبحث إلى المحاور الآتية :

المحور الأول: وصف نظام معلومات الموارد البشرية وتشخيصه

تشير معطيات الجدول (٨) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة تجاه الفقرات (X1-X8) والخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية، إذ تشير النسب إلى أن (٧٨.٩١٪)، من عينة الدراسة متفقون على هذه الفقرات مقابل (٣.٨٨٪) غير متفقين على هذه الفقرات وإن (١٧.٢١٪) من عينة الدراسة متفقون لحد ما في الإجابة عن فقرات هذا البُعد، وجاء ذلك بوسط حسابي (٤.١٧٤) وانحراف معياري (٠.٨٥٢) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة في دعم بُعْد نظام معلومات الموارد البشرية، إذ أشار أعلى اتفاق للفقرة (X1) ونسبة (٨٨.٩٪) من عينة الدراسة على أن إدارة المنظمة تهتم بتوفير كافة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية الموجودة في المنظمة (كالاسم، الجنس، العمر، المؤهلات العلمية، المهارات، وغيرها) وجاء ذلك بوسط حسابي (٤.٤٧٧) وانحراف معياري (٠.٧٢٢) ويتفق (٧٦.٧٪) من عينة الدراسة على أن إدارة المنظمة تستخدم المعلومات الخاصة بالموارد البشرية المتوفرة في سجلات المنظمة أو ملفات العاملين، أو نظام المعلومات في تنفيذ الأنشطة المختلفة اللازمة لتحقيق الأهداف المستقبلية والخاصة بالفقرة (X2) وبوسط حسابي (٤.٠٨٨) وانحراف معياري (٠.٨٨٢)، ويرى (٨٥.٦٪) منهم على أن المنظمة تحتفظ بقاعدة بيانات تضم كافة المعلومات الرئيسة عن الموارد البشرية التي يمكن استخدامها في تنفيذ أنشطة الموارد البشرية المختلفة والخاصة بالفقرة (X3) وجاء ذلك بوسط حسابي (٤.٣١١) وانحراف معياري (٠.٨١٦) وتشكل نسبة (٧٥.٦٪) من عينة الدراسة في أن المنظمة تعتمد نظام معلومات موارد بشرية يدوي (ملفات، سجلات، وثائق، وغيرها) والخاصة بالفقرة (X4) ومن خلال وسط حسابي بلغت قيمته (٤.٠٢٢) وانحراف معياري (٠.٩٤٧) ويتفق (٧٦.٧٪) منهم على أن المنظمة تعتمد نظام معلومات موارد بشرية "يدوي -محوسب" أي تستخدم الحاسوب أحياناً والخاصة بالفقرة (X5) وبوسط حسابي (٤.١٣٣) ويدعمه انحراف معياري (٠.٨٢٣) فيما يرى (٨١.١٪)

منهم على أن المنظمة تعتمد نظام معلومات موارد بشرية محوسب (أي تستخدم الحاسوب لغرض خزن وإدانة واسترجاع المعلومات الخاصة بالموارد البشرية) للفقرة (X6) وجاء ذلك بوسط حسابي (٤.٢٤٤) وانحراف معياري (٠.٩٠٣)، بينما يتفق (٧٥.٦٪) من عينة الدراسة على أن النظام يوفر المعلومات عن التغيرات التي تطرأ على خصائص العاملين كالمؤهلات العلمية والمهارات والخبرات المطلوبة لتنفيذ الأعمال والخاصة بالفقرة (X7) وبوسط حسابي (٤.١٢٢) وانحراف معياري (٠.٨٠٤) ، وحقت الفقرة (X8) نسبة (٧١.٢٪) من عينة الدراسة على أن مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية تضم معلومات تفصيلية عن أنشطة إدارة الموارد البشرية (كالتخطيط، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقويم الأداء، الرواتب والحوافز) وجاء ذلك بوسط حسابي (٤.٠٠٠) وانحراف معياري (٠.٩٢٤).

الجدول (٨)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لنظام معلومات الموارد البشرية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										المؤشر	المتغير
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		اتفق لحد ما		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.722	4.477	0	0	1.1	1	10.0	9	28.9	26	60.0	54	X1	نظام معلومات الموارد البشرية
0.882	4.088	0	0	5.6	5	17.8	16	38.9	35	37.8	34	X2	
0.816	4.311	1.1	1	1.1	1	12.2	11	36.7	33	48.9	44	X3	
0.947	4.022	1.1	1	6.7	6	16.7	15	40.0	36	35.6	32	X4	
0.823	4.133	0	0	2.2	2	21.1	19	37.8	34	38.9	35	X5	
0.903	4.244	1.1	1	3.3	3	14.4	13	32.2	29	48.9	44	X6	
0.804	4.122	0	0	1.1	1	23.3	21	37.8	34	37.8	34	X7	
0.924	4.000	0	0	6.7	6	22.2	20	35.6	32	35.6	32	X8	
		0.41		3.47				35.98		42.93		المعدل العام	
0.852	4.174	3.88				17.21		78.91					

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss).

ومن خلال النتائج أعلاه يرى الباحث بأن المنظمة تستخدم نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمة لحفظ وإدانة واسترجاع كافة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية، كما أنها تحتفظ بقاعدة بيانات تضم المعلومات الرئيسة عن العاملين، إذ يوفر النظام كافة المعلومات التي تطرأ على خصائص العاملين في المنظمة فضلاً عن معرفة المؤهلات والخبرات والمهارات المتوفرة والمطلوبة لديها. إذ تبين بأن هناك نسبة (78.91٪) من عينة الدراسة متفقون على أن المنظمة تطبق نظام المعلومات عن الموارد البشرية، إذ تستخدم المنظمة تلك المعلومات

لمساعدتها في اتخاذ كافة القرارات الخاصة بالموارد البشرية ومنها تحديد احتياجاتها المستقبلية من الموارد البشرية كمّاً ونوعاً، فضلاً عن استقطاب وتعيين الأفراد العاملين وتدريبهم وتطويرهم وتقديم المكافآت والحوافز بناءً على المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية، في حين يتم تقويم أدائهم بناءً على تلك المعلومات المتوفرة لديها. فضلاً عن تعزيز رأس المال الاجتماعي من خلال بناء شبكة من العلاقات بين العاملين بناءً على المعلومات التي يتم الحصول عليها من النظام، كما يتم توظيف وتدريب العاملين على أساس جماعي، وكذلك نشر روح التعاون والمشاركة وتقوية أواصر الثقة بين العاملين، فضلاً عن الالتزام في العمل والبرامج التدريب الأخرى داخل المنظمة .

المحور الثاني: وصف تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وتشخيصها

1. تطبيقات تخطيط الموارد البشرية

تشير معطيات الجدول (٩) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة تجاه الفقرات (X1-X5) الخاصة بمتغير تخطيط الموارد البشرية، إذ تشير النسب إلى أن (٦٠.٤٨٪) من عينة الدراسة متفقون على هذه الفقرات مقابل (١٠.٨٨٪) غير متفقين على هذه الفقرات وأن (٢٨.٦٤٪) من عينة الدراسة متفقون لحد ما في الإجابة عن فقرات هذا المتغير، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٧١٠) وانحراف معياري (٠.٩٦٥) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة في دعم متغير تخطيط الموارد البشرية تبين من الفقرة (X1) على أن إدارة المنظمة تعتمد على المعلومات التي يوفرها النظام لغرض التنبؤ في إعداد خطة الموارد البشرية مستقبلاً، وذلك للاتفاق على ما نسبته (٥٤.٥٪) من عينة الدراسة وبوسط حسابي قدره (٣.٥٨٨) وانحراف معياري (٠.٩٤٦)، ويتفق ما نسبته (٦١.٢٪) منهم في أن إدارة المنظمة تركز على توظيف نتائج الجرد المستمر من المعلومات التي يوفرها النظام في تحديد احتياجاتها المستقبلية من الموارد البشرية والخاصة بالفقرة (X2) وبوسط حسابي (3.644) وانحراف معياري (0.915). ويتفق ما نسبته (70٪) من غالبية عينة الدراسة على أن إدارة المنظمة تعتمد على المعلومات التي يوفرها النظام في اتخاذ القرارات المتعلقة بحركة الموارد البشرية لديها من (نقل-ترقية-استقالة-تقاعد-وفاة) وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٩٤٤) وانحراف معياري (١.٠١٣) والخاصين بمتغير (X3)، في حين تشير الفقرة (X4) إلى أن المنظمة تعتمد المعلومات على نحو كبير، للتنبؤ بأعداد ونوعية الموارد البشرية اللازمة لمختلف الأنشطة في المستقبل، وذلك باتفاق عينة الدراسة ما نسبته (٥٣.٤٪) وبوسط حسابي (٣.٥٤٤) وانحراف معياري (٠.٩٥٠) ويرى ما نسبة (٦٣.٣٪) من عينة الدراسة في أن إدارة المنظمة تركز على عمليات الحوسبة في توفير المعلومات التفصيلية لخدمة تخطيط الموارد البشرية لديها وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٨٤٤) وانحراف معياري (٠.٩٨٥) للمتغير (X5) وتشير هذه النتائج بصورة عامة إلى اهتمام المنظمة

المعنية بالدراسة بالتطبيقات الخاصة بتخطيط الموارد البشرية لتحديد احتياجاتها المستقبلية من الموارد البشرية بالاعتماد على المعلومات التي يوفرها النظام.

الجدول (٩)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتطبيقات تخطيط الموارد البشرية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										المؤشر	المتغير
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		اتفق لحد ما		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.946	3.588	1.1	1	11.1	10	33.3	30	36.7	33	17.8	16	X1	تخطيط الموارد البشرية
0.915	3.644	2.2	2	7.8	7	28.9	26	45.6	41	15.6	14	X2	
1.013	3.944	1.1	1	10	7	18.9	17	33.3	30	36.7	33	X3	
0.950	3.544	2.2	2	10	9	34.4	31	37.8	34	15.6	14	X4	
0.985	3.844	1.1	1	7.8	7	27.7	25	33.3	30	30	27	X5	
		1.54		9.34				37.34		23.14		المعدل العام	
0.965	3.710	10.88				28.64		60.48					

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss).

٢. تطبيقات التوظيف

تشير معطيات الجدول (١٠) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التوظيف، وقد برز ضعف الاتفاق حول الإجابات المتعلقة بالفقرات (X6-X10) إذ تشير النسب إلى أن (٤٤٪) من عينة الدراسة متفقون على هذه الفقرات، مقابل (٢٨٪) غير متفقين على هذه الفقرات وان (٢٨٪) من عينة الدراسة متفقون لحد ما في الإجابة على فقرات هذا المتغير، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٢٩٠) وانحراف معياري (١.١٥١) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة في دعم متغير التوظيف تبين من الفقرة (X6) أن إدارة المنظمة لا تمتلك المعلومات الكافية عن المصادر الداخلية والخارجية في حصولها على أفضل المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة وجاء ذلك باتفاق عينة الدراسة على ما نسبته (٤٣.٤٪) وبوسط حسابي (٣.٢٣٣) وانحراف معياري (١.١٧١) ويتفق (٤٤.٤٪) من عينة الدراسة على أن إدارة المنظمة تعتمد في اختيارها للعاملين على المعلومات التي يوفرها النظام عن نتائج اختبارات ومقابلة المتقدمين للتعين، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (٣.٣٦٦) وانحراف معياري (١.١٢٦) للمؤشر (X7)، ويتفق (٥٠٪) منهم على أن إدارة المنظمة تهتم بالمعلومات الواردة في قاعدة البيانات لغرض استقطاب العاملين من ذوي المعرفة العالية بمواصفات العمل والخاصة بالفقرة (X8) وبوسط حسابي (٣.٤٣٣) وانحراف معياري (١.١٧١) فيما برز ضعف الاتفاق حول الفقرتين (X9)(X10) اللتين تشيران إلى أن المنظمة تعتمد في اختيارها للمرشحين

على ما يوفره النظام من معلومات حول المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة فضلاً عن اهتمام المنظمة بجمع البيانات والمعلومات عن العاملين من مصادر أخرى غير المقابلة والاختبار لغرض المفاضلة في الاختيار والتعيين ونسبة (41.1%) (41.1%) على التوالي وبوسط حسابي (3,233) (3,188) وانحراف معياري (1,151) (1,140) على التوالي، وتشير هذه النتائج بصورة عامة إلى أن ضعف اهتمام المنظمة المعنية بالدراسة بالمعلومات التي يوفرها النظام حول توظيف الأفراد العاملين في المنظمة لشغل الوظائف الشاغرة فيها وذلك لان التوظيف ليس من صلاحية القيادات الإدارية في المنظمة المعنية بالدراسة بل من صلاحية الوزارة ولهذا نلاحظ ضعف اهتمام القيادات الإدارية بتطبيق النظام.

الجدول (١٠)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتطبيقات التوظيف

المتغير	المؤشر	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية											
		اتفق بشدة		اتفق		اتفق لحد ما		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
التوظيف	X6	15	16.7	24	26.7	23	25.6	23	25.6	5	5.5	3.233	1.171
	X7	18	20	22	24.4	28	31	19	21.1	3	3.3	3.366	1.126
	X8	20	22.2	25	27.8	23	25.6	18	20	4	4.4	3.433	1.171
	X9	15	16.7	22	24.4	27	30	21	23.3	5	5.6	3.233	1.151
	X10	13	14.4	24	26.7	25	27.8	23	25.6	5	5.6	3.188	1.140
المعدل العام		18		26				23.12		4.88			
		44				28				28		3.290	1.151

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss).

٣. تطبيقات التدريب والتطوير

تشير معطيات الجدول (11) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة تجاه الفقرات (X11-X15) الخاصة بمتغير التدريب والتطوير، إذ تشير النسب إلى أن (٥٤.٩%) من عينة الدراسة متفقون على هذه الفقرات مقابل (١٣.٣%) غير متفقين على هذه الفقرات وان (٣١.٨%) من عينة الدراسة متفقون لحد ما في الإجابة عن فقرات هذا المتغير، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٥٩٩) وانحراف معياري (٠.٩٥٠) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة في دعم متغير تدريب وتطوير الموارد البشرية، تبين من الفقرة (X11) على أن نظام معلومات الموارد البشرية يزود المدراء بمعلومات تساعدهم على وضع خطة لتدريب العاملين وتطويرهم وذلك باتفاق ما نسبته (٥٣.٤%) من عينة الدراسة وبوسط حسابي قدره (٣.٧٠٠) وانحراف معياري (٠.٩٧٦)، في حين تشير الفقرة (X12) إلى أن النظام يوفر معلومات للمدراء عن نوع التدريب المعتمد في المنظمة والأساليب التدريبية الأخرى، وذلك باتفاق ما بنسبة (٥١.٢%) وبوسط حسابي (٣.٥٣٣)

وبانحراف معياري (٠.٩٢٦) ويتفق (٥٦.٦%) منهم على أن النظام يوفر معلومات عن البرامج التدريبية المستقبلية التي يفترض اعتمادها في المنظمة والخاصة بفقرة (X13) وذلك بوسط حسابي (٣.٥١١) وانحراف معياري (٠.٩٢٧) فيما يشير أعلى اتفاق لفقرة (X14) بنسبة (٦١.١%) من عينة الدراسة على أن المنظمة تمتلك معلومات كافية عن مستوى الأداء الحالي للعاملين لغرض تحديد احتياجاتهم التدريبية إذ بلغ الوسط الحسابي (٣.٧٠٠) والانحراف المعياري (٠.٩١٧) فيما أظهرت الفقرة (X15) ضعف الاتفاق وبنسبة (٥٢.٢) والتي تشير إلى أن المنظمة تتمكن من إشراك جميع العاملين في دورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في أعمالهم وذلك من خلال وسط حسابي (٣.٥٥٥)، وانحراف معياري (١.٠٠٦). وتشير هذه النتائج بصورة عامة إلى ضعف اهتمام المنظمة بالمعلومات التي يوفرها النظام عن مستوى أداء العاملين لغرض وضع الخطط وتحديد الاحتياجات والأساليب التدريبية المعتمدة في المنظمة والتي تنمي مهارات وقدرات الفرد وزيادة معلوماته لتمكنه من أداء مهامه بكفاءة.

الجدول (١١)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتطبيقات التدريب والتطوير

المتغير	المؤشر	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		اتفق بشدة		لا اتفق		اتفق لحد ما		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
التدريب والتطوير	X11	24	26.7	24	26.7	33	36.7	9	10.0	0	0	3.700	0.976
	X12	14	15.6	32	35.6	33	36.7	10	11.1	1	1.1	3.533	0.926
	X13	11	12.2	40	44.4	23	25.6	16	17.8	0	0	3.511	0.927
	X14	18	20.0	37	41.1	25	27.8	10	11.1	0	0	3.700	0.917
	X15	18	20.0	29	32.2	29	32.2	13	14.3	1	1.1	3.555	1.006
المعدل العام		18.9		36		31.8		12.86		0.44			
		54.9				31.8		13.3				3.599	0.950

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss).

٤. تطبيقات التعويضات (الرواتب والأجور والمنافع الأخرى)

تشير معطيات الجدول (١٢) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه الفقرات (X16-X20) والخاصة بمتغير التعويضات (الرواتب والأجور والمنافع الأخرى) إذ تشير النسب إلى إن (٦٦.٢٢%) من عينة الدراسة متفقون على هذه الفقرات مقابل (١٣.٥٦%) غير متفقين على هذه الفقرات، في حين أن (٢٠.٢٢%) من

عينة الدراسة متفقون لحد ما في الإجابة على فقرات هذا المتغير، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٧٩٣) وانحراف معياري (١.٠١٩) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة من الفقرات في دعم متغير التعويضات، إذ أشار أعلى اتفاق للفقرة (X١٦) بنسبة (٨٤.٥٪) من عينة الدراسة على أن المنظمة تحتاج إلى معلومات عن عدد العاملين ومراكزهم الوظيفية وسنوات خدمتهم لغرض تحديد الأجور والرواتب، وجاء ذلك بوسط حسابي (٤.٢٢٢) وانحراف معياري (٠.٩٠٩) ويتفق (٦١.١٪) منهم على أن إدارة المنظمة تعتمد المعلومات التي يوفرها نظام تقييم الأداء في تحديد المكافآت والحوافز التي يستحقها العاملين المميزين والخاصة بالفقرة (X17) وبوسط حسابي (٣.٥٦٦) وانحراف معياري (١.٠٩٢) ويرى (٥٦.٦٪) من عينة الدراسة، بأن المنظمة تمتلك معلومات كافية عن مستويات انجاز العاملين لمهامهم وبما يؤهلها لتحديد المكافآت المجزية لهم وجاء ذلك بوسط الحسابي (٣.٦٥٥) وانحراف معياري (١.١٠٢) والخاصين بالمتغير (X18) بينما يتفق (٧٦.٦٪) منهم على أن نظام معلومات الموارد البشرية يوفر معلومات عن التغيرات التي تحصل في رواتب العاملين ومخصصاتهم وبشكل مستمر والخاصة بالمؤشر (X19) وجاء ذلك بوسط حسابي (٤.٠٢٢) وانحراف معياري (٠.٩١١) فيما برز ضعف الاتفاق حول الفقرة (X20) والتي تشير إلى أن المنظمة تستخدم المعلومات التي يوفرها النظام عن مسوحات الأجور/الرواتب في تحديد معدلات المكافآت أسوة بالمنظمات الأخرى وذلك باتفاق عينة الدراسة ما بنسبة (٥٢.٣٪) وبوسط حسابي (٣.٥٠٠) وانحراف معياري (١.٠٨٣). تشير هذه النتائج بصورة عامة إلى اهتمام المنظمة بالمعلومات التي يوفرها النظام عن العاملين لغرض تحديد الأجور والرواتب وتبني سياسة توزيع عادلة لجميع العاملين وفقا لتحليل الوظائف وكذلك منح الحوافز والمكافآت بشكل عادل بين العاملين على أساس أدائهم في العمل.

الجدول (١٢)
التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتطبيقات التعويضات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										المتغير	التعليق
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		اتفق لحد ما		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.909	4.222	1.1	1	5.6	5	8.9	8	38.9	35	45.6	41	X16	التعليق
1.092	3.655	3.3	3	13.3	12	22.2	20	36.7	33	24.4	22	X17	
1.102	3.566	3.3	3	15.6	14	24.4	22	34.4	31	22.2	20	X18	

0.911	4.022	1.1	1	5.6	5	16.7	15	43.3	39	33.3	30	X19
1.083	3.500	3.3	3	15.6	14	28.9	26	32.3	29	20.0	18	X20
		2.42		11.14				37.12		29.1		المعدل
1.019	3.793			13.56		20.22		66.22				العام

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss).

٥. تطبيقات تقويم الأداء

تشير معطيات الجدول (١٣) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه الفقرات (X21-X25) والخاصة بمتغير تقويم الأداء إذ تشير النسب إلى أن (٦٣.٥٨٪) من عينة الدراسة متفقون على هذه الفقرات مقابل (١٠.٩٪) غير متفقين على هذه الفقرات، في حين أن (٢٥.٥٢٪) من عينة الدراسة متفقون لحد ما في الإجابة على فقرات هذا المتغير، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٧٦٦) وانحراف معياري (٠.٩٢١) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة من الفقرات في دعم متغير تقويم الأداء، تبين من الفقرة (X21) بأن النظام يوفر معايير موضوعية مناسبة لتقويم الأداء في المنظمة وذلك اتفاق ما بنسبة (٦٦.٧٪) من عينة الدراسة وبوسط حسابي (٣.٧٨٨) وانحراف معياري (٠.٨٨٠)، فيما يتفق (٦٠٪) من عينة الدراسة على أن المدراء يعتمدون على تقارير نظام تقويم الأداء في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون العاملين والخاصة بالفقرة (X22) وبوسط حسابي (٣.٧٢٢) وانحراف معياري (٠.٨٧٤)، ويؤكد (٦٣.٤٪) من عينة الدراسة بأن المنظمة تعتمد المعلومات التي يوفرها النظام عند تقويم الأداء بما يراعي تقويم أداء جميع العاملين وعلى أساس موضوعي حيث بلغ الوسط الحسابي للمؤشر (X23) (٣.٦٨٨) وبانحراف معياري (٠.٩٠٧) فيما برز ضعف الاتفاق للفقرة (X24) بنسبة (٤٧.٨٪) والتي تشير إلى إن المنظمة تمتلك معلومات كافية عن مستوى أداء العاملين في الماضي وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٤٨٨) وانحراف معياري (١.٠٥١) فيما يشير أعلى اتفاق للفقرة (X25) والتي تبين بأن المنظمة تحتاج إلى معلومات كافية وتفصيلية عن أداء العاملين لغرض تطبيق نظام تقويم الأداء وجاء ذلك باتفاق ما بنسبته (٨٠٪) من عينة الدراسة وبوسط حسابي (٤.١٤٤) وانحراف معياري (٠.٨٩٣). تشير هذه النتائج بصورة عامة إلى أن المنظمة تهتم بتوفير كافة المعلومات التفصيلية عن العاملين لغرض تطبيق نظام تقويم أدائهم وفقاً للنظام المتبع لها، ووضع معايير موضوعية تمكن المنظمة من وضع سياسة تقويم عادلة بين العاملين.

الجدول (١٣)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتطبيقات تقويم الأداء

المتغير	المؤشر	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		اتفق بشدة		اتفق		اتفق لحد ما		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		

0.880	3.788	0	0	8.9	8	24.4	22	45.6	41	21.1	19	X21	تقويم الأداء
0.874	3.722	0	0	7.8	7	32.2	29	40.0	36	20.0	18	X22	
0.907	3.688	0	0	12.2	11	24.4	22	45.6	41	17.8	16	X23	
1.051	3.488	1.1	1	17.8	16	33.3	30	26.7	24	21.1	19	X24	
0.893	4.144	0	0	6.7	6	13.3	12	38.9	35	41.1	37	X25	
		0.22		10.68				39.36		24.22		المعدل العام	
0.921	3.766	10.9				25.52		63.58					

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss).

المحور الثالث : تشخيص متغيرات رأس المال الاجتماعي ووصفها

١. الثقة

تشير معطيات الجدول (١٤) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه الفقرات (X26-X30) والخاصة بمتغير الثقة إذ تشير النسب إلى أن (٦٧.٥٤٪) من عينة الدراسة متفقون على هذه الفقرات مقابل (٩.٣٢٪) غير متفقين على هذه الفقرات، بينما (٢٣.١٤٪) من عينة الدراسة متفقون لحد ما في الإجابة على فقرات هذا المتغير، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٨٥٥) وانحراف معياري (٠.٩٣٤) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة من الفقرات في دعم متغير الثقة إذ أشار أعلى اتفاق للفقرة (X26) على أن المدراء يسعون إلى استقطاب الموارد البشرية ذات المؤهلات العلمية والفنية العالية والتي تسهم في تعزيز الثقة بينهم وبين العاملين، وذلك باتفاق ما بنسبته (٨٤.٤٪) وبوسط حسابي (٤.٣٠٠) وانحراف معياري (٠.٨٤٠) ويتفق (٦٤.٤٪) من عينة الدراسة على أن العاملين يمتلكون القدرة على تفهم متطلبات الوظيفة وتنفيذها والخاصة بالفقرة (X27) وبوسط حسابي (٣.٨٠٠) وانحراف معياري (٠.٨٣٧) ويرى (٦٦.٧٪) منهم بأن القرارات التي يتخذها المدراء تحظى باهتمام كبير من قبل العاملين والخاصة بالفقرة (X28) وذلك بوسط حسابي (٣.٨٠٠) وانحراف معياري (٠.٨٥٠) فيما أشارت الفقرة (X29) التي أن الحوافز والمكافآت في المنظمة تحدد وبنقطة عالية على ضوء المهارة والكفاءة في العمل وجاء ذلك ما بنسبته (٥٨.٩٪) وبوسط حسابي (٣.٥٥٥) وانحراف معياري (١.١٣٢) فيما يرى (٦٣.٣٪) من عينة الدراسة بأن المعلومات المستخدمة في عملية تقويم الأداء تتسم بالمصادقية العالية والخاصة بالفقرة (X30) وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٨٢٢) وانحراف معياري (١.٠١٢) تشير النتائج أعلاه إلى أن المنظمة تهتم بتوفير مناخ داعم للثقة تعمل من خلاله على تعزيز أواصر الثقة بين العاملين أنفسهم وبين الإدارة، لضمان تحقيق نجاح أداء العمل بشكل أفضل وخاصة الأعمال المستندة على فرق العمل والتي تتطلب ثقة أكبر بين أفرادها من الأعمال الأخرى .

الجدول (١٤)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الثقة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية					توافق	توافق بشدة
		لا اتفق بشدة	لا اتفق	اتفق لحد ما	اتفق	اتفق بشدة		

		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.840	4.300	0	0	4.4	4	11.1	10	34.4	31	50.0	45	X26	التكرار
0.837	3.800	0	0	5.6	5	30.0	27	43.3	39	21.1	19	X27	
0.850	3.800	1.1	1	4.4	4	27.8	25	46.7	42	20.0	18	X28	
1.132	3.555	3.3	3	18.9	17	18.9	17	36.7	33	22.2	20	X29	
1.012	3.822	2.2	2	6.7	6	27.9	25	33.3	30	30.0	27	X30	
		1.32		8				38.88		28.66			المعدل العام
0.934	3.855			9.32		23.14		67.54					

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss).

٢. التعاون

تشير معطيات الجدول (١٥) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه الفقرات (X31-X35) والخاصة بمتغير التعاون إذ تشير النسب إلى إن (٦٧.٧٦٪) من عينة الدراسة متفقون بالإجابات على هذه الفقرات مقابل (٦.٢٢٪) غير متفقين على هذه الفقرات، و(٢٦.٠٢٪) من العينة متفقون لحد ما في الإجابة عن فقرات هذا المتغير، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٨٤٨) وانحراف معياري (٠.٨٧٠) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة من الفقرات في دعم متغير التعاون، تبين من الفقرة (X31) بالاتفاق بنسبة (٦٧.٧٪) على وجود حالات التفاعل الإيجابي بين أطراف العمل في المنظمة وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٨٨٨) وانحراف معياري (٠.٨١٣) فيما يرى (٦٨.٩٪) منهم على أن المعلومات تقدم على أساس التضامن خدمة لبرامج التطوير في المنظمة والخاصة بالفقرة (X32) وبوسط حسابي (٣.٨٣٣) وانحراف معياري (٠.٨١٠) فيما يشير أعلى اتفاق للفقرة (X33) بنسبة (٧٣.٣٪) من عينة الدراسة على أن النظام يشغل من قبل عاملين ذوي مهارات وقدرات متنوعة وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٩٢٢) وانحراف معياري (٠.٧٩٦)، فيما أشارت الفقرة (X34) إلى أن تقويم الأداء يتم على وفق معايير متفق عليها من قبل العاملين والإدارة وذلك باتفاق بنسبة (٦٣.٤٪) من عينة الدراسة وبوسط حسابي (٣.٧٨٨) وانحراف معياري (١.٠١١) وقد حققت الفقرة (X35) نسبة (٦٥.٥٪) من عينة الدراسة بأنهم متفقون بأن النظام السائد في المنظمة يجنبهم الصراع السلبي بين العاملين وجاء ذلك بوسط حسابي بلغت قيمته (٣.٨١١) وانحراف معياري (٠.٩٢٢) تشير هذه النتائج بصورة عامة إلى وجود التعاون بين أطراف العمل في المنظمة، مما يعني أن المنظمة تهتم بالتعاون لتسهيل أداء العمل وزيادة روابط العلاقات بين العاملين.

الجدول (١٥)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التعاون

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										الترتيب	المعدل
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		اتفق لحد ما		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.813	3.888	0	0	3.3	3	28.9	26	43.3	39	24.4	22	X٣١	—

0.810	3.833	0	0	5.6	5	25.6	23	48.9	44	20.0	18	X32	
0.796	3.922	0	0	4.4	4	22.2	20	50.0	45	23.3	21	X33	
1.011	3.788	2.2	2	7.8	7	26.7	24	35.6	32	27.8	25	X34	
0.922	3.811	1.1	1	6.7	6	26.7	24	41.1	37	24.4	22	X35	
		0.66		5.56				43.78		23.98		المعدل العام	
0.870	3.848	6.22				26.02		67.76					

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss).

٣. الالتزام

تشير معطيات الجدول (١٦) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بالفقرات (X36-X40) والخاصة بمتغير الالتزام، إذ تشير النسب إلى أن (٧٢.٧٪) من عينة الدراسة متفقون على هذه الفقرات، بينما (٣.٣٪) غير متفقين على هذه الفقرات، وأن (٢٤٪) من عينة الدراسة متفقون لحد ما في الإجابة على فقرات هذا المتغير، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٩٩٠) وانحراف معياري (٠.٨٤٨) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة من الفقرات في دعم متغير الالتزام تبين من الفقرة (X36) بالاتفاق بنسبة (٧٣.٣٪) على أن المدراء يحرصون على استخدام المعلومات التي يوفرها النظام عن حركة العاملين داخل المنظمة وبوسط حسابي (٣.٩٨٨) وانحراف معياري (٠.٨٥٤)، فيما يرى (٧٢.٢٪) من عينة الدراسة على أن المدراء يتعهدون بتحديد متطلبات المنظمة من الموارد البشرية في ميدان عملها والخاصة بالفقرة (X37) إذ جاء بوسط حسابي (٣.٩٤٤) وانحراف معياري (٠.٧٨٤)، فيما يشير أعلى اتفاق للفقرة (X38) بنسبة (٨١.١٪) من عينة الدراسة إلى أن المدراء لديهم القناعة التامة بأن التدريب يمثل مدخلا لتعزيز حالات الضبط في المنظمة إذ بلغ الوسط الحسابي (٤.١٧٧) والانحراف المعياري (٠.٨٤٢) ويتفق (٧٤.٧٪) من عينة الدراسة بأن المدراء يسعون إلى تقويم أداء العاملين على أساس التوافق بين أهداف المنظمة وحاجات العاملين والخاصة بالفقرة (X39) وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٩٧٧) وانحراف معياري (٠.٨٦٠) فيما أشارت الفقرة (X40) إلى أن النظام يساهم في تعزيز الالتزام والولاء بين العاملين وذلك باتفاق بنسبته (٦٢.٢٪) من عينة الدراسة وبوسط حسابي (٣.٨٦٦) وانحراف معياري (٠.٩٠١) تشير هذه النتائج بصورة عامة إلى اهتمام المنظمة بحالات الالتزام لدى العاملين مما يعزز قدرات المنظمة على تحسين أدائها.

الجدول (١٦)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الالتزام

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										المتغير	المؤشر
		اتفق بشدة		لا اتفق		اتفق لحد ما		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.854	3.988	1.1	1	2.2	2	23.3	21	43.3	39	30.0	27	X36	المتغير
0.784	3.944	1.1	1	0	0	26.7	24	47.8	43	24.4	22	X37	

0.842	4.177	0	0	4.4	4	14.4	13	40.0	36	41.1	37	X38
0.860	3.977	1.1	1	3.3	3	21.2	19	45.8	41	28.9	26	X39
0.901	3.866	1.1	1	2.2	2	34.4	31	33.3	30	28.9	26	X40
		0.88		2.42				42.04		30.66		المعدل العام
0.848	3.990		3.3			24		72.7				

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss).

٤. الشبكات الاجتماعية

تشير معطيات الجدول (١٧) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة الفقرات (X40-X45) والخاصة بمتغير الشبكات الاجتماعية إذ تشير النسب إلى أن (٧٣.١٢٪) من عينة الدراسة متفقون على هذه الفقرات مقابل (٦.٦٦٪) غير متفقين على هذه الفقرات، وأن (٢٠.٢٢٪) من عينة الدراسة متفقون لحد ما في الإجابة على فقرات هذا المتغير، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣.٩٧٥) وانحراف معياري (٠.٨٨٣) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة من الفقرات في دعم متغير الشبكات، وتبين من الفقرة (X41) بالاتفاق بنسبة (٧٥.٥٪) بأن المدراء يسعون إلى تكوين شبكة من العلاقات لانجاز المهام المطلوبة بشكل أفضل، وجاء ذلك بوسط حسابي (٤.٠١١) وانحراف معياري (٠.٨٦٧) ويتفق (٦٧.٨٪) منهم على أن تحقيق أهداف المنظمة يتم من خلال العمل الجماعي والخاصة بالفقرة (X42) وبوسط حسابي (٣.٨٥٥) وانحراف معياري (٠.٩٦٦) فيما يرى (٧١.٢٪) منهم على إعطاء حرية المشاركة للعاملين في أداء وظائف زملائهم داخل المنظمة والخاصة بالفقرة (X43) وبوسط حسابي (٣.٩٨٨) وانحراف معياري (٠.٩٥٣) فيما يشير أعلى اتفاق للفقرة (X44) بنسبة (٨٥.٦٪) من عينة الدراسة بالمشاركة في تبادل المعلومات والمهارات والأفكار داخل المنظمة إذ بلغ الوسط الحسابي (٤.٢٤٤) والانحراف المعياري (٠.٧٢٣) في حين أشارت الفقرة (X45) إلى أن النظام يساعد على بناء شبكة من العلاقات الاجتماعية بين العاملين وذلك باتفاق عينة الدراسة بنسبة (٦٥.٥٪) وبوسط حسابي (٣.٧٧٧) وانحراف معياري (٠.٩٠٩). إذ تشير هذه النتائج إلى أن المنظمة تهتم بتكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية بين العاملين لأداء المهام وتبادل المعلومات والمهارات والأفكار داخل المنظمة.

الجدول (١٧)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الشبكات الاجتماعية

المتغير	الترتيب	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		اتفق بشدة		لا اتفق		اتفق لحد ما		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
الشبكات	X41	28	31.1	40	44.4	18	20.0	3	3.3	1	1.1	4.011	0.867
	X42	26	28.9	35	38.9	19	21.1	10	11.1	0	0	3.855	0.966
	X43	32	35.6	32	35.6	20	22.2	5	5.6	1	1.1	3.988	0.953

0.723	4.244	0	0	1.1	1	13.4	12	45.6	41	40.0	36	X44
0.909	3.777	0	0	10.0	9	24.4	22	43.3	39	22.2	20	X45
		0.44		6.22				41.56		31.56		المعدل
0.883	3.975			6.66		20.2		73.12				العام

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss).

٥. القابلية الاجتماعية

تشير معطيات الجدول (١٨) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه الفقرات (X46-X50) والخاصة بمتغير القابلية الاجتماعية إذ تشير النسب إلى أن (٨٦٪) من عينة الدراسة متفقون في الإجابة على هذه الفقرات مقابل (٣.٣٢٪) غير متفقين على هذه الفقرات، في حين أن (١٠.٦٨٪) من عينة الدراسة متفقون لحد ما في الإجابة على فقرات هذا المتغير، وجاء ذلك بوسط حسابي (٤.٢٩٧) وانحراف معياري (٠.٧٨٨) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة من الفقرات في دعم متغير القابلية، تبين من الفقرة (X46) أن المدراء يسعون وبكل قوة إلى دعم الأفكار الجديدة التي تطرحها الجماعة في العمل وذلك باتفاق عينة الدراسة بنسبة (٨٨.٩٪) وبوسط حسابي (٤.٣٨٨) وانحراف معياري (٠.٧٤٤) فيما يرى (٨٥.٥٪) منهم نحو السعي إلى تحقيق التماسك بين أعضاء المجموعة من خلال المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية والخاصة بالفقرة (X47) وبوسط حسابي (٤.٣٨٨) وانحراف معياري (٠.٧٥٩) ويتفق (٨٦.٦٪) منهم على أن النظام يوفر معلومات تجعلهم يشعرون بأنهم جزء من المجتمع في مكان العمل والخاصة بالفقرة (X48) وبوسط حسابي (٤.٢١١) وبانحراف معياري (٠.٨٥٤) فيما تشير الفقرة (X49) إلى أن المدراء يسعون إلى تدريب العاملين على أساس العلاقات فيما بينهم وذلك باتفاق عينة الدراسة بنسبة (٧٧.٨٪) وبوسط حسابي (٤.٠١١) وانحراف معياري قدره (٠.٨٩٣) فيما أشار أعلى اتفاق للفقرة (X50) بنسبة (٩١.١٪) من عينة الدراسة إلى المحافظة على المكانة الاجتماعية للعاملين من ذوي القدرات المميزة أينما تكون مواقعهم الوظيفية إذ بلغ الوسط الحسابي (٤.٤٨٨) والانحراف المعياري (٠.٦٩٠) تشير هذه النتائج بصورة عامة إلى إن المنظمة تسعى لتحقيق التماسك بين أعضاء المجموعة والحفاظ على المكانة الاجتماعية للعاملين مما يعزز قدراتها نحو تحقيق أهدافها.

الجدول (١٨)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير القابلية الاجتماعية

الانحراف	الوسط	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية	الترتيب
----------	-------	------------------------------------	---------

المعياري	الحسابي	لا اتفق بشدة		لا اتفق		اتفق لحد ما		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.744	4.388	0	0	2.2	2	8.9	8	36.7	33	52.2	47	X46	القبيلة الاجتماعية
0.759	4.388	0	0	1.1	1	13.3	12	31.1	28	54.4	49	X47	
0.854	4.211	1.1	1	4.4	4	7.8	7	45.6	41	41.1	37	X48	
0.893	4.011	1.1	1	5.6	5	15.6	14	46.7	42	31.1	28	X49	
0.690	4.488	0	0	1.1	1	7.8	7	32.2	29	58.9	53	X50	
		0.44		2.88				38.46		47.54		المعدل العام	
0.788	4.297	3.32				10.68		86					

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss).

المبحث الثاني

اختبار مخطط الدراسة وفرضياتها

يهدف هذا المبحث إلى اختبار مخطط الدراسة وفرضياتها للتعرف على علاقات الارتباط والتأثير في الإبعاد الرئيسة والمتغيرات الفرعية، وسيجري التحقق من مدى صحة الفرضيات من خلال استخدام عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية التي اختيرت لإجراء التحليل على متغيرات الدراسة ومن خلال المحاور الآتية :

المحور الأول: تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

أولاً: تحليل علاقة الارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي على المستوى الكلي.

يمثل مضمون هذه العلاقة السعي إلى مدى تحقيق الفرضية الأولى ومفادها (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي) ويعرض الجدول (١٩) نتائج تحليل قيم الارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي، إذ توضح النتائج على المستوى الكلي وجود علاقة ارتباط معنوية عالية بينهما يعكسها معامل الارتباط البالغ قيمته (0.755^{**}) عند مستوى معنوية (0.01) وتشير هذه النتائج إلى قوة علاقة الارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وقدرتها على تعزيز رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية، وبالتالي فإن تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تؤدي دوراً مهماً في تعزيز رأس المال الاجتماعي، من خلال تعزيز الثقة وتشجيع روح التعاون والالتزام وبناء شبكة من العلاقات بين العاملين وكذلك تشجيع التفاعل الاجتماعي من خلال تبادل المعلومات والأفكار والمهارات، والتي تؤدي بدورها إلى توسيع الفرص الخاصة بصياغة ارتباطات دائمية نافعة للعمل التي يمكن أن تساعد على التدفق الفعال والمستمر للمعلومات بين المستويات التنظيمية المختلفة للمنظمة.

الجدول (١٩)

نتائج علاقة الارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي على

المستوى الكلي

تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية	البعد المستقل
	البعد المعتمد
0.755^{**}	رأس المال الاجتماعي

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية (Spss). $P < 0.01$ $N=90$ **

ثانيا: علاقة الارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي

تدل مؤشرات الجدول (٢٠) إلى وجود علاقات ارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية والمتمثلة بـ(تخطيط الموارد البشرية، التوظيف، التدريب والتطوير، التعويضات، تقويم الأداء) وبُعد رأس المال الاجتماعي. ويتضح من المؤشر الكلي إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين رأس المال الاجتماعي وكل من تخطيط الموارد البشرية، التوظيف، التدريب والتطوير، التعويضات، تقويم الأداء) إذ تراوحت قيم الارتباط بين (-0.585^{**}) و (0.707^{**}) عند مستوى معنوية (0.01) وبالتالي فإن هذه النتائج تشير إلى قوة علاقة الارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي .

الجدول (٢٠)

علاقة الارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي

تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية					البعد المستقل
تقويم الأداء	التعويضات	التدريب والتطوير	التوظيف	تخطيط الموارد البشرية	البعد المعتمد
0.696**	0.585**	0.686**	0.586**	0.707**	رأس المال الاجتماعي

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss). $P < 0.01$ $N=90$ **

وبالنتيجة فإن تعزيز رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية بالدراسة يتطلب من المدراء توظيف كافة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية وتطبيقها من خلال التخطيط للموارد البشرية، والتوظيف، والتدريب والتطوير، والتعويضات، وتقويم أداء العاملين، ليعزز رأس المال الاجتماعي من خلال قدرته على بناء شبكة من العلاقات الاجتماعية بين العاملين وتشجيع روح التعاون والحث على الالتزام وتقوية أواصر الثقة لدى العاملين مما يساعد على بناء القابليات الاجتماعية لدى العاملين بما تسهم في تبادل المعلومات والأفكار والمهارات بينهم وهذا ما يعزز رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية.

ثالثا: تحليل علاقات الارتباط على مستوى المتغيرات الفرعية.

تشير معطيات الجدول (٢١) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومتغيرات رأس المال الاجتماعي وتبين من المؤشر الكلي على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي، إذ تراوحت قيم الارتباط بين (-0.424^{**}) و (0.744^{**}) وبهدف الوصول إلى مؤشرات تفصيلية بين كل تطبيق من تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومتغيرات رأس المال الاجتماعي، فقد تم تحليل علاقة الارتباط على النحو الآتي:

الجدول (٢١)

نتائج علاقة الارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي على مستوى المتغيرات الفرعية

المؤشر الكلي	تقويم الأداء	التعويضات	التدريب والتطوير	التوظيف	تخطيط الموارد البشرية	تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية رأس المال الاجتماعي
٠,٧٤٤**	٠,٦٥٤**	٠,٥٩٧**	٠,٦٦١**	٠,٦٥٢**	٠,٦٢٥**	الثقة
٠,٧١٢**	٠,٦٥٦**	٠,٥٥٠**	٠,٦٠٩**	٠,٥٨٠**	٠,٦٧٠**	التعاون
٠,٦٢٣**	٠,٦١١**	٠,٤٧٣**	٠,٥٥١**	٠,٤٧٩**	٠,٥٧٨**	الالتزام
٠,٤٢٤**	٠,٣٧٥**	٠,٣٦٧**	٠,٤١٩**	٠,٢٥٦**	٠,٤٢٧**	الشبكات الاجتماعية
٠,٥٠٥**	٠,٤٥٤**	٠,٣٣٨**	٠,٥٠٩**	٠,٣٥١**	٠,٥٣٥**	القابلية الاجتماعية
٠,٧٥٥**	٠,٦٩٦**	٠,٥٨٥**	٠,٦٨٦**	٠,٥٨٦**	٠,٧٠٧**	المؤشر الكلي

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss). $P < 0.01$ N = 90

١. العلاقة بين تخطيط الموارد البشرية ومتغيرات رأس المال الاجتماعي

تعتبر معطيات الجدول (٢١) عن وجود علاقة ارتباط موجبة بين تخطيط الموارد البشرية وكل متغير من متغيرات رأس المال الاجتماعي، إذ كانت العلاقة ذات دلالة معنوية، حيث تراوحت هذه العلاقة بين $(-0.427^{**} - 0.670^{**})$ عند مستوى معنوية (0.01) وأن أعلى علاقة ارتباط كانت بين التخطيط والتعاون حيث بلغت (0.670^{**}) مما يدل على قوة ارتباط التخطيط وأهميته بالنسبة للتعاون في رأس المال الاجتماعي، ولو تم الأخذ بنظر الاعتبار التعاون بوصفه عنصراً مهماً في قياس رأس المال الاجتماعي وهذا ما يشير إلى دور التخطيط في تعزيز رأس المال الاجتماعي، كما إن لرأس المال الاجتماعي دوراً مهماً في دعم عمليات التخطيط والتقييم واتخاذ كافة القرارات الخاصة في المنظمة (Eduardo&Salmador,2002,558).

٢. العلاقة بين التوظيف ومتغيرات رأس المال الاجتماعي

تشير معطيات الجدول (٢١) عن وجود علاقة ارتباط موجبة بين التوظيف وكل متغير من متغيرات رأس المال الاجتماعي، إذ كانت العلاقة ذات دلالة معنوية، وتراوحت بين $(-0.256^{**} - 0.652^{**})$ عند مستوى معنوية (0.01) وأن أعلى علاقة ارتباط كانت بين التوظيف والثقة حيث بلغت (0.652^{**}) مما يدل على قوة ارتباط التوظيف وأهميته بالنسبة للثقة، إذ أشار (الدليمي، ٢٠٠٩، ٧٣) بأن على المدراء تعيين العاملين على وفق ضوابط ومواصفات معينة تتوافق مع ثقافة المنظمة وأن يتصف الفرد بروح التعاون والتعاون وحسب العمل الجماعي، وهذا ما يشير إلى دور التوظيف في تعزيز رأس المال الاجتماعي.

٣. العلاقة بين التدريب والتطوير ومتغيرات رأس المال الاجتماعي

تعتبر معطيات الجدول (٢١) عن وجود علاقة ارتباط موجبة بين التدريب والتطوير وكل متغير من متغيرات رأس المال الاجتماعي، إذ كانت العلاقة ذات دلالة معنوية، وتراوحت هذه العلاقة بين $(-0.419^{**} - 0.686^{**})$ عند مستوى معنوية (0.01) ، وإن أعلى علاقة ارتباط كانت بين التدريب والتطوير والثقة حيث بلغت (0.686^{**}) مما يدل على قوة ارتباط التدريب وأهميته بالنسبة للثقة في رأس المال الاجتماعي، إذ يعد التدريب والتطوير عنصراً مهماً في تعزيز رأس المال الاجتماعي، حيث أشار (الخطاوي، ٢٠٠٣، ١٨) بأن رأس المال الاجتماعي عبارة عن قابلية يمكن للأفراد تعلمها، وإن بناءه يعد جزءاً مهماً من كفاية المنظمة التي تعمل على توفير فرص مهمة للتدريب والتطوير من خلال بناء العلاقات وشبكات العمل، وهذا بحد ذاته من أبرز المهارات التي يفترض اكتسابها في الألفية الثالثة والتي يفترض بالعاملين تعلمها من خلال التدريب.

٤. العلاقة بين التعويضات ومتغيرات رأس المال الاجتماعي

تعتبر معطيات الجدول (٢١) عن وجود علاقة ارتباط موجبة بين التعويضات وكل متغير من متغيرات رأس المال الاجتماعي، إذ كانت العلاقة ذات دلالة معنوية، وتراوحت هذه العلاقة بين $(-0.338^{**} - 0.597^{**})$ وإن أعلى علاقة ارتباط كانت بين التعويضات والثقة إذ بلغت (0.597^{**}) مما يدل على قوة ارتباط التعويضات وأهميته بالنسبة للثقة في رأس المال الاجتماعي وهذا ما يشير إلى دور التعويضات وأهميتها في تعزيز رأس المال الاجتماعي، إذ أن المكافآت والحوافز الجماعية تشجع العاملين في فرق العمل على المشاركة والتعاون على العمل أفرقي، وهذا ما يعزز رأس المال الاجتماعي وتقويته في المنظمة، أما المكافآت الفردية فأنها من العوائق التي تواجه بناء رأس المال الاجتماعي في منظمات اليوم (الخطاوي، ٢٠٠٣، ١٨).

٥. العلاقة بين تقويم الأداء ومتغيرات رأس المال الاجتماعي

تشير معطيات الجدول (٢١) عن وجود علاقة ارتباط موجبة بين تقويم الأداء ومتغيرات رأس المال الاجتماعي حيث كانت العلاقة ذات دلالة معنوية، إذ تراوحت هذه العلاقة بين $(-0.375^{**} - 0.656^{**})$ عند مستوى معنوية (0.01) ، وإن أعلى علاقة ارتباط كانت بين تقويم الأداء والتعاون إذ بلغت (0.656^{**}) مما يدل على قوة ارتباط تقويم الأداء وأهميته بالنسبة للتعاون في رأس المال الاجتماعي، وهذا ما ذلك على دور تقويم الأداء في تعزيز رأس المال الاجتماعي.

وتأسيساً على ذلك ومن خلال النتائج الخاصة بعلاقات الارتباط بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي نجد أن لنظام معلومات الموارد البشرية دوراً مهماً في تعزيز رأس المال الاجتماعي من خلال قدرة النظام على بناء شبكة من العلاقات بين العاملين مما يؤدي إلى زيادة الميزة التنافسية للمنظمة عن طريق نظام إدارة البيانات والمعلومات التي يمكنها أن تعزز

شبكات الأعمال من خلال العلاقات بين الأفراد، مما يحفز على تقليل الفجوة بين الهياكل الرسمية والغير رسمية في المنظمة (Danchev, 2006, 962).

المحور الثاني: تحليل علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة

يستكمل هذا المحور مهمة اختبار مدى سريان مخطط الدراسة الافتراضي عبر توضيح وتحديد التأثير بين أبعاد الدراسة، فضلاً عن التأكد من معنوياتها عبر التحقق من مدى صحة الفرضية الرئيسية الثانية والتي تشير إلى (وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي) وستعرض نتائج الاختبار على النحو الآتي :

أولاً: علاقة تأثير تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز رأس المال الاجتماعي على المستوى الكلي

يمثل مضمون هذه العلاقة اختبار فرضية الدراسة الثانية والتي تشير إلى أن هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي، إذ يتضح من الجدول (٢٢) وجود تأثير معنوي لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز رأس المال الاجتماعي ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والبالغة (١١٦.٤١٥) والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣.٩٥) ضمن مستوى معنوية (٠.٠٥) وبدرجتي حرية (١.٨٨) إذ يوضح معمل التحديد (R^2) للنموذج العام (٠.٥٧٠) من رأس المال الاجتماعي تفسره تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية الموجود في المنظمة المعنوية وتعزز ذلك قيمة معامل الانحدار (B_1) الذي يدل على أن (٠.٥٨١) من رأس المال الاجتماعي الموجود في المنظمة المعنوية هو نتيجة تغير وحدة واحدة من تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ويدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة والبالغة (١٠.٧٩) وهي أعلى من قيمتها الجدولية والبالغة (١.٦٦٧) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) وبذلك تتحقق الفرضية الثانية.

الجدول (٢٢)

نتائج تحليل الانحدار لتأثير تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي على المستوى الكلي

R^2	T		F		تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية		البعد المستقل
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B_1	B_0	البعد المعتمد
٠,٥٧٠	١,٦٦٧	١٠,٧٩٠*	٣,٩٥	١١٦,٤١٥*	٠,٥٨٢	١,٨٨١*	رأس المال الاجتماعي

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss). $P < 0.05$ D.F=(1,88) N=90.

ثانياً :علاقة تأثير كل تطبيق من تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي .

١. تأثير تخطيط الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي

يشير الجدول (٢٣) الخاص بتحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي لتخطيط الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي, ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٨٧.٧٣٨) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣.٩٥) ضمن مستوى معنوية (٠.٠٥) وبدرجتي حرية (١.٨٨) ويعزز ذلك قيمة معامل التحديد (R^2) أن (٠.٤٩٩) من رأس المال الاجتماعي يفسره تخطيط الموارد البشرية في المنظمة المعنية, ويعزز ذلك قيمة معامل الانحدار (B1) الذي يدل على أن (٠.٤٧٧) من رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية هو نتيجة تغير وحدة واحدة من تخطيط الموارد البشرية ويدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة والبالغة (٩.٣٦٧) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١.٦٦٧) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) .

الجدول (٢٣)

تأثير تخطيط الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي

R^2	T		F		تخطيط الموارد البشرية		البعد المستقل
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B1	B0	البعد المعتمد
٠.٤٩٩	١.٦٦٧	٩,٣٦٧*	٣,٩٥	٨٧,٧٣٨*	٠,٤٧٧	٢,٢٢٢*	رأس المال الاجتماعي

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss). $P<0.05$ D.F=(1,88) N=90.

٢. تأثير التوظيف في رأس المال الاجتماعي

يعرض الجدول (٢٤) الخاص بتحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي للتوظيف في رأس المال الاجتماعي, ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٤٥.٩١٤) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣.٩٥) ضمن مستوى معنوية (٠.٠٥) وبدرجتي حرية (١.٨٨) ويعزز ذلك قيمة معامل التحديد (R^2) أن (٠.٥٨٦) من رأس المال الاجتماعي يفسره متغير التوظيف في المنظمة المعنية, ويعزز ذلك قيمة معامل الانحدار (B1) الذي يدل على أن (٠.٣٢٣) من رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية هو نتيجة تغير وحدة واحدة من التوظيف ويدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة والبالغة (٦.٧٧٦) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١.٦٦٧) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) .

الجدول (٢٤)

تأثير التوظيف في رأس المال الاجتماعي

R2	T		F		التوظيف		البعد المستقل
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B1	B0	البعد المعتمد
٠,٥٨٦	١.٦٦٧	٦,٧٧٦*	٣,٩٥	٤٥,٩١٤*	٠,٣٢٣	٢,٩٣٠*	رأس المال الاجتماعي

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss). $N=90$ $D.F=(1,88)$ $P<0.05$

٣. تأثير التدريب والتطوير في رأس المال الاجتماعي

يوضح الجدول (٢٥) الخاص بتحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي للتدريب والتطوير في رأس المال الاجتماعي، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٧٨.٣١٦) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣,٩٥) ضمن مستوى معنوية (٠,٠٥) وبدرجتي حرية (١.٨٨) ويعزز ذلك قيمة معامل التحديد (R^2) أن (٠,٤٧١) من رأس المال الاجتماعي يفسره التدريب والتطوير في المنظمة المعنية، ويعزز ذلك قيمة معامل الانحدار (B1) الذي يدل على أن (٠,٤١٧) من رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية هو نتيجة تغير وحدة واحدة من التدريب والتطوير ويدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة والبالغة (٨,٨٥٠) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١.٦٦٧) عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

الجدول (٢٥)

تأثير التدريب والتطوير في رأس المال الاجتماعي

R2	T		F		التدريب والتطوير		البعد المستقل
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B1	B0	البعد المعتمد
٠,٤٧١	١,٦٦٧	٨,٨٥٠*	٣,٩٥	٧٨,٣١٦*	٠,٤١٧	٢,٢٩٩*	رأس المال الاجتماعي

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss). $N=90$ $D.F=(1,88)$ $P<0.05$

٤. تأثير التعويضات في رأس المال الاجتماعي

يشير الجدول (٢٦) الخاص بتحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي للتعويضات في رأس المال الاجتماعي، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٤٥,٨١٨) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣.٩٥) ضمن مستوى معنوية (٠,٠٥) وبدرجتي حرية (١.٨٨) ويعزز ذلك قيمة معامل التحديد (R^2) أن (٠,٣٤٢) من رأس المال الاجتماعي تفسره التعويضات في المنظمة المعنية، ويعزز ذلك قيمة معامل الانحدار (B1) الذي يدل على أن (٠,٣٩٠) من رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية هو نتيجة تغير وحدة واحدة من التعويضات ويدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة والبالغة (٦,٧٦٩) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٦٧) عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

الجدول (٢٦)

تأثير التعويضات في رأس المال الاجتماعي

R2	T		F		التعويضات		البعد المستقل
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B1	B0	البعد المعتمد
٠,٣٤٢	١,٦٦٧	٦,٧٦٩*	٣,٩٥	٤٥,٨١٨*	٠,٣٩٠	٢,٥١٤*	رأس المال الاجتماعي

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss). $N=90$ $D.F=(1,88)$ $P<0.05$

٥. تأثير تقويم الأداء في رأس المال الاجتماعي

يوضح الجدول (٢٧) الخاص بتحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي لتقويم الأداء في رأس المال الاجتماعي، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٨٠,١١٢) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣.٩٥) ضمن مستوى معنوية (٠.٠٥) وبدرجتي حرية (١.٨٨) ويعزز ذلك قيمة معامل التحديد (R^2) أن (٠,٤٧٧) من رأس المال الاجتماعي يفسره تقويم الأداء في المنظمة المعنية، ويعزز ذلك قيمة معامل الانحدار (B1) الذي يدل على أن (٠,٥٢٣) من رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية هو نتيجة تغير وحدة واحدة من تقويم الأداء ويدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة والبالغة (٨,٩٥١) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٦٧) عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

الجدول (٢٧)

تأثير تقويم الأداء في رأس المال الاجتماعي

R2	T		F		تقويم الأداء		البعد المستقل
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B1	B0	البعد المعتمد
٠,٤٧٧	١,٦٦٧	٨,٩٥١*	٣,٩٥	٨٠,١١٢*	٠,٥٢٣	٢,٠٢٥*	رأس المال الاجتماعي

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss). $N=90$ $D.F=(1,88)$ $P<0.05$

ومن خلال نتائج علاقة تأثير كل تطبيق من تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز رأس المال الاجتماعي نجد أن التوظيف مثل أعلى مساهمة في تفسير رأس المال الاجتماعي إذ بلغت نسبته (٠,٥٨٦) على حين نجد أن التخطيط ساهم في (٠,٤٩٩) وكذلك فإن تقويم الأداء قد ساهم بنسبة (٠,٤٧٧) إما التدريب والتطوير فقد ساهم بنسبة (٠,٤٧١) في حين ساهمت التعويضات فقد ساهمت بنسبة (٠,٣٤) لذا فإن لمثل هذه المؤشرات تعطي انطبعا واضحا لدى الباحث بان التوظيف والتخطيط يمارسان أدوارا تأثيرية في رأس المال الاجتماعي وقد برز ذلك طبقا لطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة المعنية الأمر الذي يترتب عليه زيادة مثل هذه التطبيقات من قبل المدراء لدى المنظمة المعنية.

ثالثا : تأثير تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي على مستوى المتغيرات الفرعية :

تشير نتائج تحليل الانحدار إلى مدى تأثير كل تطبيق من تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية والمتمثلة (تخطيط الموارد البشرية، التوظيف، التدريب والتطوير، التعويضات، تقويم الأداء)، بوصفها متغيرات مستقلة في متغيرات رأس المال الاجتماعي والمتمثلة بـ (الثقة، التعاون، الالتزام، الشبكات الاجتماعية، القابلية الاجتماعية)، بوصفها متغيرات معتمدة يتبين الآتي:

١. تظهر معطيات الجدول (٢٨) إلى وجود تأثير معنوي لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في متغير الثقة، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢٢.٠٠٦) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢.٣٦٨) وضمن مستوى معنوية (٠.٠٥) وبدرجتي حرية (٥.٨٤)، ويعزز هذا التأثير قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٥٦٧)، ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (t) لها اتضح أن أعلى تأثير لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في الثقة كان معنويا لتطبيق التوظيف وتقويم الأداء إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (٢.٩٠٥) و (٢.٤٥٥) على التوالي وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١.٦٦٧)، عند مستوى معنوية (٠.٠٥).

٢. تشير معطيات الجدول (٢٨) إلى وجود تأثير معنوي لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في متغير التعاون، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (١٩.٧٤١) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢.٣٦٨) وضمن مستوى معنوية (٠.٠٥) وبدرجتي حرية (٥.٨٤)، ويعزز هذا التأثير قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٥٤٠) ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (t) لها يتضح أن أعلى تأثير لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في التعاون كان معنويا لتطبيق التخطيط والتوظيف وتقويم الأداء، إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لهما (٢.٥٦١) و (١.٧٢٢) و (٢.٧٥١) على التوالي وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١.٦٦٧) عند مستوى معنوية (٠.٠٥).

٣. توضح معطيات الجدول (٢٨) إلى وجود تأثير معنوي لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في متغير الالتزام، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (١٢.٦٣٧) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢.٣٦٨) وضمن مستوى معنوية (٠.٠٥) وبدرجتي حرية (٥.٨٤)، ويعزز هذا التأثير قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٤٢٩) ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (t) لها يتضح أن أعلى تأثير لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في الالتزام كان معنويا لتطبيق تقويم الأداء، إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (٢.٨٥٨) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١.٦٦٧) عند مستوى معنوية (٠.٠٥).

٤. تُبين معطيات الجدول (٢٨) إلى وجود تأثير معنوي لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في متغير الشبكات الاجتماعية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٤.٧٩٦) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢.٣٦٨) وضمن مستوى معنوية (٠,٠٥) وبدرجتي حرية (٥.٨٤) ويعزز هذا التأثير قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٢٢٢) ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (t) لها يتضح أن أعلى تأثير لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في الشبكات الاجتماعية، كان معنوياً لتطبيق التخطيط إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (١.٦٩٤) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١.٦٦٧) عند مستوى معنوية (٠.٠٥).

٥. تكشف معطيات الجدول (٢٨) إلى وجود تأثير معنوي لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في متغير القابلية الاجتماعية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٨.٤٧٥) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢.٣٦٨) وضمن مستوى معنوية (٠.٠٥) وبدرجتي حرية (٥.٨٤) ويعزز هذا التأثير قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٣٣٥) ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (t) لها يتضح أن أعلى تأثير لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في القابلية الاجتماعية كان معنوياً لتطبيقات التخطيط والتدريب إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لهما (٢.٥٧٧) و (١.٩١٨) على التوالي وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١.٦٦٧) عند مستوى معنوية (٠.٠٥).

الجدول (٢٨)

علاقات تأثير تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي على مستوى المتغيرات الفرعية

R ²	F		تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية					B0	البعد المستقل / البعد المعتمد	
	الجدولية	المحسوبة	B5	B4	B3	B2	B1			
٠.٥٦٧	٢.٣٦٨	٢٢.٠٠٦	٠.٢٩٤ ٢.٤٥٥	٠.٠٤٦ ٠.٤٤٥	٠.١٣٥ ١.١١٥	٠.٢٣٠ ٢.٩٠٥	٠.٠٨١ (٠.٧٤٦)	١.٠٢٩	الثقة	رأس المال الاجتماعي
٠.٥٤٠	٢.٣٦٨	١٩.٧٤١	٠.٣١٨ (٢.٧٥١*)	-٠.٠١٦ (-٠.١٦٠)	٠.٠٢٣ (٠.١٩٧)	٠.١٣٢ (١.٧٢٢)	٠.٢٧٠ (٢.٥٦١*)	١.١٩٣	التعاون	
٠.٤٢٩	٢.٣٦٨	١٢.٦٣٧	٠.٣٨٠ (٢.٨٥٨*)	-٠.٠٥٦ (-٠.٤٩٤)	٠.٠٧٧ (٠.٥٧٢)	٠.٠٧٣ (٠.٨٣٥)	٠.٢٠٢ (١.٦٦٨)	١.٥٠٥	الالتزام	
٠.٢٢٢	٢.٣٦٨	٤.٧٩٦	٠.٠٤٤ (٠.٣٠٩)	٠.٠٧٤ (٠.٦١٠)	٠.١٩٤ (١.٣٦٢)	-٠.١٠٦ (-١.١٤١)	٠.٢١٢ (١.٦٩٤*)	٢.٣٩٦	الشبكات الاجتماعية	
٠.٣٣٥	٢.٣٦٨	٨.٤٧٥	٠.١٠٧ (٠.٩٤٥)	-٠.١٢٢ (-١.٢٥٣)	٠.٢١٩ (١.٩١٨)	-٠.٠٤٣ (-٠.٥٧٩)	٠.٢٦٦ (٢.٥٧٧*)	٢.٧٢١	القابلية الاجتماعية	
٠.٦٠١	٢.٣٦٨	٢٥.٣٤٤	٠.٢٢٨ (٢.٧٠٧*)	-٠.٠١٤ (-0.206)	٠.١٢٩ (١.٥٢١)	٠.٠٥٧ (١.٠٢٢)	٠.٢٠٦ (٢.٦٨٣*)	١.٧٦٩	المؤشر الكلي	

*P < 0.05

N=90

D.F=(5.84)

T= 1.667

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss).

ومن خلال النتائج أعلاه يتضح بان قيم الأثر لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية على مستوى المتغيرات الفرعية عند مستوى معنوية (0.05) تؤشر هذه النتائج إلى قبول الفرضية الثانية.

رابعاً . تبين تأثير تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي

يعكس مضمون هذا التأثير اختبار فرضية الدراسة الثالثة التي تنص على (يتبين تأثير تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي) ويتم التحقق منها باستخدام تحليل الانحدار المتدرج (Step—Wise) وعلى المستوى العام للمنظمات ذات العلاقة بالدراسة وكالاتي:

تشير معطيات الجدول (٢٩) إلى نتائج تحليل الانحدار المتدرج لتطبيقات البُعد المستقل (نظام معلومات الموارد البشرية) في البُعد المعتمد (رأس المال الاجتماعي) وأجريت عملية التحليل في ثلاث مراحل، حيث تبين إن تخطيط الموارد البشرية هو المتغير الأكثر أهمية للتأثير في بُعد رأس المال الاجتماعي، إذ دخل في المرحلة الأولى وكانت قيمة معامل التحديد (R^2) (٤٩.٩٣)، وتشير هذه القيمة إلى نسبة الاختلاف المفسر في رأس المال الاجتماعي سبب تأثير تطبيق تخطيط الموارد البشرية. وهذا يعني أن على المدراء زيادة القدرة على تخطيط الموارد البشرية بشكل أكثر دقة لأنها تساهم بشكل كبير في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالموارد البشرية في المنظمة وما لها من اثر كبير في تعزيز رأس المال الاجتماعي، أما تطبيق تقويم الأداء فيلي تطبيق تخطيط الموارد البشرية من حيث الأهمية حيث دخل في المرحلة الثانية إلى جانب تطبيق تخطيط الموارد البشرية لتصبح القدرة التفسيرية لمعامل التحديد (R^2) (٥٧.٦٩) بعد إدخال هذا المتغير وتشير هذه القيمة إلى نسبة الاختلاف المفسر في رأس المال الاجتماعي سبب تأثير كل من تخطيط الموارد البشرية وتقويم الأداء، أي أن على المدراء تقويم أداء العاملين على أساس موضوعي وجماعي وبشكل أكثر دقة مما ينعكس ذلك على رأس المال الاجتماعي، وفي المرحلة الثالثة فقد دخل تطبيق التدريب والتطوير متغيراً ثالثاً إلى النموذج إذ بلغت قيمة القدرة التقديرية لـ (R^2) بعد إدخال تطبيق التدريب والتطوير (٥٩.٦٤) لذ فان باستطاعة المدراء تدريب العاملين على أساس جماعي مما يؤدي إلى بناء شبكات العلاقات وتكوين فرق العمل وهذا ما يعزز رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية. أما التطبيقين (التوظيف والتعويضات) لم يدخلوا النموذج لعدم قدرتهم على رفع القدرة التفسيرية، فضلاً عن أهميتهما التأثيرية في رأس المال الاجتماعي، لذا فقد تم استبعادهم لأن التوظيف يكون خارج صلاحيات المدراء، وإنما فقط تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية، أما التعويضات فان لعدم دخولها في النموذج لان المدراء لا يعتمدون على توزيع الحوافز والمكافآت الجماعية وإنما على الحوافز والمكافآت الفردية التي تعد من العائق التي تواجه رأس المال الاجتماعي في المنظمات اليوم.

وبموجب ما تقدم من نتائج تحليل الانحدار المتدرج لتبيان تأثير تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي، تبين تحقق الفرضية الثالثة.

الجدول (٢٩)

نتائج تحليل الانحدار المتدرج لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في رأس المال الاجتماعي

المرحلة	التطبيقات الداخلة في النموذج	معامل التحديد (R^2)
الأولى	تخطيط الموارد البشرية	49.93
الثانية	تخطيط الموارد البشرية + تقويم الأداء	57.69
الثالثة	تخطيط الموارد البشرية + تقويم الأداء + التدريب والتطوير	59.64

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (Spss).

المبحث الثالث

الاستنتاجات والمقترحات

عرضت الدراسة محاولة منهجية في تشخيص وتحليل مجموعة من المتغيرات الرئيسية والفرعية، كما وردت في مخطط الدراسة الافتراضي. وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج، يعرض المبحث الحالي أهم الاستنتاجات والمقترحات التي قدمتها الدراسة وبعض الدراسات المستقبلية المقترحة من خلال الآتي :

أولاً : الاستنتاجات.

ثانياً : المقترحات.

أولاً : الاستنتاجات

- توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات متمثلة بالآتي:
١. أن لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية دوراً متميزاً في دعم القرارات المتعلقة بإعادة هيكلة العمالة ومعالجة مشكلة الفائضين من خلال إعادة تصميم النظم والعمليات وكذلك استغلال الطاقات المتاحة لدى العاملين.
 ٢. تباينت تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية، إلا أن التطبيقات الأكثر استخداماً هي (تخطيط الموارد البشرية، الاستقطاب والتعيين، التعويضات، التدريب والتطوير، تقويم الأداء).
 ٣. أفرزت نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بتطبيقات بتخطيط الموارد البشرية إن المنظمة المعنية بالدراسة تهتم بتوفير كافة المعلومات عن احتياجاتها المستقبلية من الموارد البشرية كماً ونوعاً وذلك بما يسهم في اتخاذ كافة القرارات بفاعلية سواء كانت لملى الشواغر أو لإعادة توزيع الموارد البشرية داخلها.
 ٤. أظهرت نتائج الوصف والتشخيص بوجود ضعف في تطبيقات التوظيف، مما يدل على أن المنظمة المعنية بالدراسة لا تعتمد على المعلومات التي يوفرها النظام من مخزون المهارات لغرض توظيف العاملين في المنظمة المعنية وهذا ما يدل اعتمادها على المصادر الخارجية في توظيف العاملين فقط .
 ٥. تبين مؤشرات نتائج الوصف والتشخيص لتطبيقات التدريب والتطوير إلى عدم الاهتمام الكافي من قبل المنظمة المعنية بالدراسة في المعلومات التي يوفرها النظام عن تدريب وتطوير العاملين وبالمستوى المطلوب وهذا مؤشر سلبي، لان التدريب والتطوير من أهم الركائز الأساسية لنجاح المنظمات.
 ٦. بينت نتائج الوصف والتشخيص لتطبيقات التعويضات (الأجور والرواتب والمنافع الأخرى)، على أن تطبيق هذا النظام كان بنسبة متوسطة، مما يدل على أن المنظمة لا تعتمد بشكل عام على المعلومات التي يوفرها النظام في تحديد الأجور والرواتب لتحفيز العاملين لأداء مهامهم المطلوبة، وهذا يدل على وجود تباين في تطبيق نظام التعويضات في المنظمة المعنية بالدراسة.
 ٧. تشير معطيات نتائج الوصف والتشخيص بان تطبيقات تقويم الأداء كان بنسبة متوسطة، وهذا ما يدل إلى عدم الاعتماد الكافي في المنظمة المعنية بالدراسة، على المعلومات التي يوفرها النظام وبالشكل المطلوب، وإنما الاعتماد على معايير محددة من قبل الإدارة العليا على ضوءها يتم تقويم الأداء في المنظمة المعنية.

٨. هناك ضعف في أداء بعض تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في تنفيذ المهام المطلوبة في المنظمة المعنية بالدراسة، وذلك بسبب التباين في استخدام هذه التطبيقات بين كلية وأخرى.

٩. إن لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية دوراً فعالاً في تعزيز رأس المال الاجتماعي من خلال نتائج علاقة الارتباط على المستوى الكلي.

١٠. أفرزت نتائج تحليل الدراسة الميدانية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي على المستوى الجزئي، وهذا ما يجعل من تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بُعداً مستقلاً مناسباً لرأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية بالدراسة.

١١. أن لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تأثير مباشر في تعزيز رأس المال الاجتماعي من خلال نتائج علاقات الأثر على المستوى الكلي .

١٢. كشفت نتائج التحليل أيضاً عن وجود تأثير معنوي لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على متغيرات رأس المال الاجتماعي وعلى النحو الآتي :

أ. اتضح أن تطبيقات التعويضات يمارس تأثيراً ضعيفاً على رأس المال الاجتماعي ويعود السبب في ذلك باعتماد المنظمة المعنية بالدراسة على المكافآت الفردية في تحفيز العاملين مما يعد عائقاً إمام تعزيز رأس المال الاجتماعي.

ب. كما أظهرت نتائج التحليل أن تطبيقات التوظيف تؤثر بشكل كبير في رأس المال الاجتماعي في المنظمة المعنية، وبهذا تعد من أكثر تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تأثيراً في رأس المال الاجتماعي والسبب يعود إلى إن التوظيف يتم بموجب ضوابط ومواصفات تتوافق مع ثقافة المنظمة المعنية بالدراسة.

١٣. كشفت نتائج تحليل الانحدار المتدرج عن وجود علاقات تأثير معنوية لمتغيرات نظام معلومات الموارد البشرية والمتمثلة بـ(تخطيط الموارد البشرية، تقويم الأداء، والتدريب والتطوير) على التوالي في المتغير المعتمد (رأس المال الاجتماعي).

ثانياً: المقترحات

- بناءً على الاستنتاجات التي تم طرحها يضع الباحث مجموعة من المقترحات وهي :
١. ضرورة التزام المنظمة بعملية تطبيق نظام تخطيط الموارد البشرية وذلك من خلال التنبؤ في أعداد خطة الموارد البشرية مستقبلاً، وتوفير كافة المعلومات عن احتياجاتها المستقبلية من الموارد البشرية كماً ونوعاً بما يساهم في اتخاذ كافة القرارات بفاعلية.
 ٢. زيادة تركيز المنظمة على تطبيقات التوظيف (الاستقطاب والتعيين) من خلال توفير كافة المعلومات عن المصادر الداخلية والخارجية للحصول على أفضل المتقدمين للعمل لملء الشواغل من شاغري الوظيفة وتحقيق المواءمة بين الوظيفة، وشاغلها بما يساهم في تعزيز روح التفاؤل وحب العمل الجماعي.
 ٣. بينت نتائج الوصف والتشخيص لتطبيقات التعويضات (الأجور والرواتب والمنافع الأخرى)، على أن تطبيق هذا النظام كان بنسبة متوسطة، مما يدل على أن المنظمة لا تعتمد بشكل عام على المعلومات التي يوفرها النظام في تحديد الأجور والرواتب لتحفيز العاملين لأداء مهامهم المطلوبة، وهذا يدل على وجود تباين في تطبيق نظام التعويضات في المنظمة المعنية بالدراسة.
 ٤. ضرورة التزام المنظمة المعنية بالدراسة بتطبيق نظام التعويضات وتركيزها على المعلومات التي يوفرها النظام في تحديد الأجور والرواتب والمكافآت لتحفيز العاملين لأداء مهامهم المطلوبة، توزيع المكافآت بما يساهم في تحقيق العدالة بين العاملين.
 ٥. زيادة تركيز المنظمة على تطبيقات التدريب والتطوير في المنظمة المعنية من خلال توفير كافة المعلومات عن العاملين لغرض معرفة أدائهم وتحديد احتياجاتهم التدريبية وتطوير فاعلية البرامج التدريبية، ومحاولة إشراكهم بدورات تدريبية تساهم في بناء شبكة من العلاقات بين العاملين، وحث روح التعاون والمشاركة، وتقوية أواصر الثقة بين العاملين.
 ٦. ضرورة الالتزام بتطبيق نظام تقويم أداء العاملين من خلال توفير المعلومات المتعلقة بالعاملين، وتوفير معايير موضوعية مناسبة لتقويم الأداء وكذلك الاعتماد على المعلومات والتقارير التي يوفرها النظام عن تقويم الأداء وعلى أساس موضوعي.
 ٧. يجب على المنظمة أن تعزز من رأس المال الاجتماعي من خلال استخدام كافة المعلومات التي يوفرها النظام عن العاملين للقيام ببناء شبكة من العلاقات بين العاملين مما يعزز المشاركة والتعاون فضلاً عن بناء القابليات الاجتماعية وتقوية أواصر الثقة بين العاملين، بما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

مقترحات لبحوث مستقبلية

يقترح الباحث بحوثا مستقبلية من خلال البحث وكما يلي:

١. فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز كفاءة الأداء المنظمي.
٢. رأس المال الاجتماعي ودوره في تقليل ضغوط العمل.
٣. إدارة المعرفة ودورها في تنمية رأس المال الاجتماعي.
٤. إسهام الثقافة التنظيمية في تعزيز رأس المال الاجتماعي.
٥. رأس المال الاجتماعي وانعكاساته في نجاح تمكين العاملين.

الجدول من أعداد الباحث استناداً إلى أراء الباحثين لتحديد عناصر رأس المال الاجتماعي

ثبت المصادر

أولاً: المصادر العربية

أ. الاطاريح والرسائل

١. إبراهيم، ليث خليل، (٢٠٠٩)، تأثير الثقة التنظيمية والصراع البناء في رأس المال الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٢. أبو رحمة، أمل إبراهيم، (٢٠٠٥)، نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة.
٣. الساعدي، مؤيد يوسف نعمة، (٢٠٠١)، أخلاقيات الإدارة وأثرها في الرقابة الإدارية على وفق أنموذج الثقة، دراسة ميدانية في الشركة العامة للاستكشافات النفطية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٤. العبيدي، نور خليل إبراهيم، (٢٠١٠)، بناء نموذج إدارة الاحتواء العالي في إطار معالجات تنوع الموارد البشرية ومقدرات تطوير رأس المال الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٥. بني حمدان، خالد محمد طلال، (٢٠٠٢)، تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في شركات صناعة التأمين الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٦. الجوفي، علياء سعيد عباس، (٢٠١٠)، تأثير جودة حياة العمل ورأس المال الاجتماعي في الأداء العالي للمنظمات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٧. حديد، عامر إسماعيل عبد الله، (٢٠٠٣)، واقع استخدام تقانة المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية/دراسة حالة لمجموعة من المنظمات الصناعية الحكومية في جامعة الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٨. حواس، أميرة محمد رفعت، (٢٠٠٣)، اثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقات بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة.
٩. الخطاوي، بان عارف، (٢٠٠٣)، تأثير رأس المال الاجتماعي في العمل المنظمي لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العراقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

١٠. الدليمي، عرك عبود عمير، (٢٠٠٩)، تأثير مقدرات الإبداع الاستراتيجي ورأس المال الاجتماعي في بناء الميزة التنافسية المستدامة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
١١. رايس، مراد، (٢٠٠٥)، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
١٢. الشكرجي، أسماء طه نوري، (٢٠٠٨)، العلاقة بين العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية وإثرهما في الاحتراق النفسي للعاملين، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
١٣. العزاوي، فراس رحيم يونس، (٢٠٠٧)، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية، دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
١٤. العوفي، محمد بن غالب، (٢٠٠٥)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي/دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
١٥. القماج، ندى إسماعيل جبوري، (٢٠٠٤)، تصميم نظام المعلومات للموارد البشرية-دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
١٦. النقار، عبد الله حكمت، (٢٠٠٨)، تفوق المنظمات في إطار الربط بين رأس المال الاجتماعي ونظم إدارة المعرفة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
١٧. الوزان، خالد محمد احمد، (٢٠٠٦)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، البحرين.
١٨. اليوزبكي، بسام عبد الرحمن، (٢٠٠١)، اثر معلومات الموارد البشرية في تعزيز المزايا التنافسية للمنظمة، دراسة ميدانية لأراء عينة من مديري المصارف الحكومية والأهلية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

ب. الدورات والمؤتمرات

١. أبو الروس، سامي علي وحنونة، سامي إبراهيم، (٢٠١١)، تأثير الإيمان بالمؤسسة على رغبة العاملين في الجامعات الفلسطينية في الاستمرار بالعمل في جامعاتهم، مجلة الجامعة الإسلامية، مجلد ١٩، عدد ١.
٢. توفيق، احمد زهير والعاني، ألاء عبد الموجود، (٢٠٠٨)، دور مخرجات نظم معلومات الموارد البشرية في صياغة استراتيجيات الموارد البشرية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد ٤، عدد ١٢.
٣. حسين، ليث سعد الله، (١٩٩٢)، اعتماد تطبيقات نظام معلومات الأفراد في المنظمة، مجلة تنمية الراغبين، مجلد ١٤، عدد ٣٦.
٤. الدوري، زكريا مطلق والساعدي، مؤيد يوسف نعمة، (٢٠٠٢)، رأس المال الاجتماعي (مدخل في اقتصاديات الثقة)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد ٩، عدد ٣٠.
٥. رشيد، ناظم حسن، (٢٠٠٧)، أمكانية تصميم نظام معلومات للمحاسبة عن الموارد البشرية عن الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد ٣، عدد ٥.
٦. زاوي صورية وميلود، تومي، (٢٠١٠)، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر، عدد ٧.
٧. الشمري، محمد جبار، والعابدي، علي رزاق، (٢٠٠٦)، استخدام نظم المعلومات الإدارية MIS في اتخاذ القرارات الإدارية، مجلة الدراسات الإدارية، مجلد ١، عدد ٢.
٨. عبد، غسان فيصل وحنظل قاسم احمد، (٢٠٠٩)، اثر عناصر نظام المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد ٥، عدد ١٣.
٩. عثمان، ماجد إبراهيم، (٢٠٠٥)، سياسات تطوير رأس المال الاجتماعي للمشاركة في التنمية المستدامة للريف والحضر، المؤتمر العربي الإقليمي للترابط بين الريف والحضر، القاهرة، مصر.
١٠. العطوي، عامر علي حسين، (٢٠٠٩)، العلاقة بين رأس المال الاجتماعي الداخلي وفاعلية المنظمة من منظور الأداء السياقي، مجلة دراسات إدارية، مجلد ٣، عدد ٥.
١١. العنزي، سعد، (٢٠٠٦)، الاستثمار في رأس المال الاجتماعي، مجلة دراسات إدارية، مجلد ١، عدد ٣.
١٢. العنزي، سعد، (٢٠٠٢)، نظام معلومات الموارد البشرية، مجلة دراسات اقتصادية، مجلد ٤، عدد ١.

١٣. موحى، مهدي عطية، (٢٠٠٩)، جودة المعلومات وأثرها في فاعلية القرار "دراسة تطبيقية في جامعة بابل"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد ١١، عدد ١.
١٤. النسور، جاسر عبدالرزاق، (٢٠٠٢)، نظم معلومات الموارد البشرية "المؤتمر العلمي السنوي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، عمان، الأردن".

ت. الكتب

١. أبو شيخه، نادر احمد، (٢٠١٠)، إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات علمية، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٢. ألبياتي، هلال عبود، عبد الرزاق، علاء، (١٩٩٢)، المدخل لنظم المعلومات الإدارية، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل.
٣. الساعدي، مؤيد يوسف نعمة، (٢٠١١)، مستجدات فكرية معاصرة في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٤. أللوزي، موسى، (٢٠٠٣)، التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة، ط ٢، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٥. الهيتي، خالد عبدالرحيم مطر، (٢٠٠٠)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٦. البستاني، باسل، (٢٠٠٩)، جدلية نهج التنمية البشرية المستدامة منابع التكوين وموانع التمكين، ط 1، مركز دراسات الوحدة العربية.
٧. بلال، محمد إسماعيل، (٢٠٠٥)، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة الجديدة، بغداد.
٨. حمود، خضير كاظم و الخرشة، ياسين كاسب، (٢٠١٠)، إدارة الموارد البشرية، ط 3، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٩. درة، عبد الباري إبراهيم والصباغ، زهير نعيم، (٢٠١٠)، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، ط 2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
١٠. درويش، جمال ودرويش، محمد، (٢٠٠٤)، نظم المعلومات الإدارية، دار شركة الحريري للطباعة، القاهرة، مصر.

١١. الدوري، زكريا، العزاوي، نجم، السكرانة، بلال خلف، العملة، شفيق شاكر وعبدالقادر، محمد، (٢٠١٠)، مبادئ ومداخل الإدارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
١٢. الدوري، زكريا مطلق وصالح، احمد علي، (٢٠٠٩)، أدارة التمكين واقتصاديات الثقة، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
١٣. رحو، غازي إبراهيم وبرهان، محمد نور، (٢٠٠٣)، نظم المعلومات المحسوبة، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
١٤. زكي، محمود هاشم، (١٩٨٩)، إدارة الموارد البشرية، ذات السلاسل للطباعة والنشر والتوزيع، الكويت.
١٥. السالم، مؤيد سعيد، وصالح، عادل حرحوش، (٢٠٠٠) إدارة الموارد البشرية، مديرية الكتب للطباعة والنشر، بغداد، العراق.
١٦. السامرائي، أيمن فاضل وألزغي، هيثم محمد، (٢٠٠٤)، نظم المعلومات الإدارية، ط١، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
١٧. السكرانة، بلال خلف، (٢٠٠٩)، التدريب الاداري، ط١، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
١٨. شاويش، مصطفى نجيب، (١٩٩٦)، أدارة الموارد البشرية (أدارة الأفراد)، الطبعة العربية الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
١٩. الشرمان، زياد محمد، (٢٠٠٤)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٢٠. الشماع، خليل محمد حسن وحمود، خضير كاظم، (٢٠٠٠)، نظرية المنظمة، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
٢١. الطائي، محمد عبد حسين، (٢٠٠٠)، نظام المعلومات الإدارية، ط2، المكتبة الوطنية، بغداد، العراق.
٢٢. الطائي، محمد عبد حسين، (٢٠٠٥)، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن .

٢٣. العاني، مزهر شعبان و جواد، شوقي ناجي، (٢٠٠٨)، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، أثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٢٤. عباس، سهيلة محمد، (٢٠٠٦)، أدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن .
٢٥. عبد الباقي، صلاح الدين، (٢٠٠٠)، أدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٢٦. عصيمي، احمد زكريا زكي، (٢٠١١)، نظم المعلومات المحاسبية مدخل معاصر، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.
٢٧. عقيلي، عمر وصفي، (٢٠٠٩)، أدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن .
٢٨. العنزي، سعد و صالح، احمد علي، (٢٠٠٩)، أدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
٢٩. فياض، محمود احمد، قداد، عيسى يوسف وعليان، ربحي مصطفى، (٢٠١٠)، مبادئ الإدارة (وظائف المنظمة)، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
٣٠. القريوتي، محمد قاسم، (٢٠١٠)، الوجيز في إدارة الموارد البشرية، ط١، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
٣١. قندلجي، عامر ابراهيم والجنابي، علاء الدين عبد القادر، (٢٠٠٩)، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط٥، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
٣٢. مشرقي، حسن علي، (١٩٩٧)، نظرية القرارات الإدارية (مدخل كمي في الإدارة)، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
٣٣. مكليود، رايموند، (١٩٩٨)، نظم المعلومات الإدارية، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، ط1، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية .
٣٤. مكليود، رايموند و شيل، جورج، (٢٠٠٩)، نظم المعلومات الإدارية، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، ط2، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية .
٣٥. موسى، غانم فنجان، (١٩٩٥)، الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية، ط١، دار الفكر للنشر، عمان، الأردن.

٣٦. النجار, فايز جمعة, (٢٠٠٤), نظم المعلومات الإدارية (منظور أداري), ط١, دار وائل للطباعة والنشر, عمان, الأردن.
٣٧. الهادي, محمد احمد, (١٩٩٣), التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر, ط1, دار الشروق, القاهرة, مصر.
٣٨. همشري, عمر احمد, (٢٠٠١), الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات, دار صنعاء للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.
٣٩. ياسين, سعد غالب, (٢٠٠٦), أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات, ط1, دار المناهج للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.
٤٠. ياغي, محمد عبد الفتاح, (١٩٩٤), الرقابة في الإدارة العامة, ط2, مركز احمد ياسين للطباعة, عمان, الأردن.
- ث. الانترنت
١. أبو زيد, سعاد محمد مكي, (٢٠٠٩), رأس المال الاجتماعي وأهميته في دعم برامج التنمية المستدامة:
- [http:// www.libyaforum.org/archive/index.php?option=com](http://www.libyaforum.org/archive/index.php?option=com)
٢. نصير, محمد وهلال, جميل, (٢٠٠٧), قياس رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية, معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية, (ماس), رام الله:
- <http://www.wafainfo.ps/atemplate..>
- ثانياً . المصادر الأجنبية

A. Thesis

1. Boateng, A. A., (2007), The Role of Human Resources Information System in Strategic Human Resources Management, Master of Science Thesis, Swedish of Economics and Business.
2. Feller, R. E., (2006), Engagement, Trust, and Reciprocity :Exploring the Relationship Between Social Capital and Participation in Nonprofit Organization, Master Thesis, University of Central Florida.
3. Gillier, T., (2010), Comprendre la génération des objets de coopération interentreprises par une théorie des co-résonnements de conception, thèse Docteur, Institut national polytechnique de lorraine, parées, L'archive Hal-vous consultez.
4. Shideler, D. W., (2005), Individual Social capital : An Analysis of factors Influencing Investment, Doctor Thesis, The Ohio State University.

5. Soroka, V.,(2004), The Invisible People: Social and Cultural Capital and Lurking and De-lurking on the Internet, Master Thesis, University of Haifa.

B. Journal & Periodical

1. Abrecht, S. L., (2002), Perceptions of Integrity, Competence and Trust in Senior Management as Determinants of Cynicism toward Change, Public Administration Management, Vol. 7, No. 4, pp. 320 – 343.
2. Adler, P., & Wookwon, S., (2002), Social Capital: Prospect for A new Concepts, Academy of Management Review, Vol.27, No.1,PP.17-40.
3. Akinyokun, O.,C.,&Uzoka, F.M.E ., (1997), APrototype of Information Technology Based Human Resource System , Akure-Nigeria.
4. Al Shibly, H.,(2011), Human Resources Information Systems success Assessment: An integrative model, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Vol.5, No.5, pp 157-169.
5. AL- tarawneh ,I., & AL-shqairat, Z., (2010), Human Resources information systems in Jordanian Universities , International Journal of Business management ,Vol.5,No. 10.pp. 113-127.
6. Alder, P., & Wookwon , S., (1999) ,Social Capital : The Good , The Bad, and The Ugly”, University of Southern California Los Anglos Version Aug. 14 .
7. Alexander, E.,Baş ,B.E., Ellinger ,A.E.,Wang ,Y.,& Bachrach ,D.G., (2011), Measurement of organizational investments in social capital: The service employee perspective, Journal of Business Research ,NO.64. pp.572–578.
8. Amy ,E. H.,& Cristina ,M. G., (2008), Human Resource information systems in Crises , Allied Academies International Conference, Vol. 7, No. 1, pp. 23-27.
9. Barbara ,A.B. ,(1988),Developing an HRIS Privacy Policy, Personnel Administrator ,July.
10. Baron, R. A.,& Markman, G. D.,(2003), Beyond social capital: the role of entrepreneurs’ social competence in their financial success,Journal of Business Venturing, No.18 ,pp 41-60.
11. Barut, O., & Dogerlioglu, O., (2010), Human Resource information systems: A Socitechnical Perspective, Information Technology Journal, Vol.9 ,No.5,pp877-888.
12. Batt , P.J.,(2008), Building social capital in networks , Industrial Marketing Management ,NO.37. pp.487–491.

13. Battisti, J., (1986), Communication Strategies For Improving HRIS Management, Personal Journal, July.
14. Boari & Presutti, (2004), Social Capital and entrepreneurship inside an Italian cluster- empirical investigation, Department of Businesses studies, Uppsala University .
15. Brookes ,N.J., Morton ,S.C., Dainty A.R.J.,& Burns, N.D.,(2006), Social processes, patterns and practices and project knowledge management: A theoretical framework and an empirical investigation, International Journal of Project Management ,NO. 24. pp. 474–482.
16. Butler ,B., & Purchase ,S.,(2008), Use of social capital among Russian managers of a new generation , Industrial Marketing Management, NO. 37. pp.531–538.
17. Carey, S., Lawson, B., & Krause, D.R., (2011), Social Capital configuration, legal bonds and performance in buyer–supplier relationships, Journal of Operations Management, NO.29.277–288.
18. Chaghtai, A. A., Zafar, S., (2006), Antecedents and consequences of Organizational Commitment Among Pakistani University teachers, Applied H.R.M. Research, Vol. 11, No. 1, pp:39-56.
19. Chang ,K., Wong ,J., Lin ,Y.,& Chen ,H.,(2011), External Social Capital and information systems development team flexibility, Information and Software Technology ,NO. 53 . pp. 592–600.
20. Chiu ,C., Meng-Hsiang, H.,& Wang, T.G.,(2006), Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories, Decision Support Systems ,NO. 42. 1872–1888.
21. Chou ,T., Chen , J.,& Pan ,S.,(2006), The impacts of social capital on information technology outsourcing decisions: A case study of a Taiwanese high-tech firm , International Journal of Information Management, NO. 26. pp.249–256.
22. Connell, J., & Natalie, F., & Tony ,T., (2003), Engendering trust in manager-subordinate relationships, Personnel Review, Vol. 32, No. 5, pp. 569-587.
23. Costa ,A.C., Frankema ,K.B., & Jong ,B.,(2006), The role of social capital on trust development and dynamics: Implications for cooperation, monitoring and team performance, social science in formation, Vol. 148, No. 2 .
24. Danchev, A., (2006), Social capital and sustainable behavior of the firm, Industrial Management Data Systems, Vol. 106, No. 7, pp. 953-965.
25. Diers C., (1989), The Evolving HRIS Manager, Personnel , September.

26. Eduardo , B., & Salnador, R.,O., (2002), The Role of Social Capital in Today's Economy: Empirical Evidence and Proposal of a New Model of Intellectual Capital, The Transparent Enterprise, Madrid, Spain, November .
27. Fox. J. (2001), Human Resources Knowledge bases stepping Beyond self service, Human Resources magazine , January, Vol. 45,NO.1.
28. Fussell , H., Jill, H. R., William, R. K.,& Vincent, H., (2006),The Relationship Between Social Capital, Transaction Costs, and Organizational Outcomes, Corporate Communications An International Journal, Vol.11, No.2, PP.148-161
29. Gones ,N., (2010), Environmental activation of citizens in the context of policy agenda formation and the influence of social capital, The Social Science Journal NO. 47 . pp.121–136.
30. Granovetter, M.S., (1985), Economic Action and Social Structure, American Journal of Sociology, 91, PP.481-510.
31. Gridley, J. D.,(198⁹),Six Steps to a More Efficient HRIS :A Pre – Vendor Evaluation , Personnel ,April.
32. Hevner ,A., March, S.,Park ,J .,& Ram ,S., (2004), Design Science in Information System Research, Management Information System Research Center, Vol. 28, No. 1, pp. 75-105.
33. Hitt, M. A.,& Ireland, R. D.,(2002),The Essence Leadership: Managing Human and Social Capital, The Journal of Leadership and Organizational Studies, Vol. 9, No. 1, pp. 3-14.
34. Hosmer, L.T.,(1995), Trust :The Connecting Link Between Organizational Theory and Philosophical Ethic, Academy of Management Review, Vol. 20 ,No. 2. pp.379 – 403.
35. James, J., Hoffman M. L.,& Karma, S.,(2005),Social Capital, Knowledge Management, and Sustained Superior Performance, Journal of Knowledge Management, Vol.9, No.3, PP.93-100.
36. King ,N. K.,(2004), Social Capital and Nonprofit Leaders , Nonprofit Management & Leadership, vol. 14, no. 4.471-486.
37. Kritsonis,A.,(2004),Leadership in organization :National Implications, International Journal of Scholarly Academic Intellectual Diversity, Vol .8,No.1.
38. Kuo-Jen, Y.L., & Yu-Ching, T.,(2005), The Paradigm of Knowledge Acquisition and Social Capital in Engineering Education : Empirical Research from Taiwanese Universities, Shou university UICEE, Vol.4, No.1. pp.93-97.

39. Leana, C.R., & Van Burin, H. J., (1999), Organizational Social Capital and Employment Practices, Academy of Management Review, Vol. 24 .No. 3. pp. 538 – 555.
40. Lesser, E., & Prusak, L., (1999), Communities of Practice, Social Capital and Organizational Knowledge, White Paper, August.
41. Lindstrand, A., Mele, S., & Nordman, E.R., (2011), Turning social capital into business: A study of the internationalization of biotech SMEs, International Business Review, NO .20 . 194–212.
42. Lippert, S., K., & Swiercz, P., M., (2005), Human resource information systems (HRIS) and technology trust, Journal of Information Science, Vol, 31, No ,5, pp. 340–353
43. McElray, M.W., (2001), Social Innovation Capital, President, Macroinnovation Associates, LLC .
44. Mishra, A., & Akman, I., (2010), Information Technology in Human Resource Management: An Empirical Assessment, Public personnel Management , Vol. 39, No. 3. pp. 243-262.
45. Mohapatra, S., (2009), Framework for HRIS Implementation in Non-IT Sector , Journal of convergence Information Technology, Vlo.4 ,No.4. pp.111-117.
46. Molyneux, M., (2002), Gender and the Silences of Social Capital Lessons from Latin America, Development and Change, Vol. 33, NO. 2, PP167–188.
47. Moran, M. T., (2001), Collaboration and the need of trust, Journal of Educational Administration, Vol. 39, No. 4, pp. 308-331.
48. Moreland, R. L., & Myaskovsky, L., (2000), Exploring the performance benefits of group training: Transitive memory or improved communication? Organizational Behavior and Human Decision processes, N.82. pp.117-133
49. Morrison, E., (1979), Developing Computer, Based Employ Information Systems Research Study, No. 99, New York.
50. Nahapiet, J. & Ghoshal, S., (1998), Social Capital, intellectual capital, and the organizational advantage. The Academy Management Review. Vol.23, No. 2, pp. 242-266.
51. Nancy, L. J., Suarez, R., & Lundy, M., (2003), The Importance of Social Capital in Colombian Rural Agro-Enterprises, Proceedings of the 25th International Conference of Agricultural Economists (IAAE), Durban, South Africa.
52. Newman, B., & Conrad, W. (1999), A framework for characterizing knowledge management methods, practices, and technology, A series of papers on the theories knowledge management, Washington University, Spring.

53. Ngai, E. W. T., & Wat, F. K. T., (2006), Human Resource information system: review and empirical analysis, Personal Review, Vol. 35, No.3.
54. Nikkel, D., (1985), Human Resource Information System implementation: systematic Approach, personnel Journal, January.
55. Ofelia, E. L., & Trevizan, M., (2008), Conceptual Veflections about Organizational and professional commitment in the health Sector, Revista Latine – Americana de Enfermegem, Vol. 16, No. 3, p:1-6 18, No. 5, pp. 405 – 418.
56. Park, J., (2006) The Roie of trust on knowledge creation in virtual organization : A social capital perspective , journal of knowledge management ,vol.1, No.4, December.
57. Pastoriza, D., Arino, M., & Ricart, J., (2007), Antecednts and consequences of the internal social capital of organizations: An Empirical Study, Journal of Business Ethics.
58. Podolny, J.M. & Baron, J.N., (1997), Resources and Relationships: Social Networks and Mobility in the Workplace, American Sociological Review, No. 62. PP.673-693.
59. Portes, A. (1998), Social Capital: Its origins and applications in Modern Sociology, Annual Review of Sociology, 24, PP.1-24.
60. Putman, R.D., (1993), Making Democracy work: civic traditions in modern Italy , princeton, Nj, Princeton university, press.
61. Putnam, R. D., (1995), Bowling alone: Americas declining social capital, Journal of Democracy, Vol.6, No.1, pp 65-78.
62. Ramström, J., (2008), Inter-Organizational meets inter-personal: An exploratory study of social capital processes in relationships between Northern European and ethnic Chinese firms , Industrial Marketing Management ,NO. 37, pp.502–512.
63. Rangriz, H., (2011), The Impact of Human Resource Information System on Strategic Decisions in Iran, Computer and Information Science, Vol. 4, No. 2, PP.81-88.
64. Rouzies, D., Hlland, J., & Barclay, D. W., (2010), Does Marketing and Sales Integration Always Pay Off? Evidence from a Social Capital Perspective, Winter's Educators Conference. The authors acknowledge the support of the Katz Graduate School of Management at the University of Pittsburgh, the Social Sciences and Humanities Council of Canada.
65. Safran, G., (1994), Human Resources Information Systems, Canadian manager, vol. 19, No 3.
66. Schnurbein, G., (2010), Foundations as honest brokers between market, state and nonprofits through building social capital, European Management Journal, No. 28. 413– 420.

- 67.Simon, S. H., (1985), Steps to success for your HRIS, Personnel, November .
- 68.Smith, P., (2006), Enhancing Strategic Capital, Hand Book of Business Strategy, Emerald ,PP.195-199.
- 69.Son ,J.,& Lin ,N.,(2008), Capital and civic action: A network-based approach, Social Science Research ,No. 37. pp330–349.
- 70.Stall worth, H. L.,(2003), Mentoring Organizational Commitment and Intentions to Leave Public Accounting, Managerial Auditing Journal, Vol. 18, No. 5, pp. 405 – 418.
- 71.Straiter, K. L., (2005), The Effects of Supervisor’s Trust of Subordinates and their Organizations on Job Satisfaction and Organizational Commitment, International Journal of Leadership Studies, Vol13,N1 , pp. 86–101.
- 72.Swart, J.,(2006), Intellectual Capital: Disentangling an enigmatic concept, Journal of Intellectual capital, Vol.7, No.2.
- 73.Tannenbaum, S. I., (1990), Human Resource information systems:user group implications, Journal of systems management, January.
- 74.Tansley,M., & Newell, S.,(2007), Project social capital, leadership and trust ,A study of human resource information systems development, Journal of Managerial Psychology Vol. 22 No. 4.
- 75.Timberlak, Saron,(2005), Social Capital And Gender In The Workplace, Journal Of Management Development,Vol.24,No.1.
- 76.Totty, P.,(2001), Human Resource Information Systems, Credit Union Magazine, Aug., Vol.67, Issue 8.
- 77.Tymon, W. G., & Stumpf, S. A., (2003), Social Capital in the success of knowledge workers, Career Development International, Emerald Group Publishing, Vol. 8, No.1, pp. 12-20.
- 78.Ulrich, D., (1998), A New mandate for Human Resource, Harvard Business Review, January-February.
- 79.Vincenzo ,F.,& Mascia ,D.,(2011) , Social capital in project-based organizations: Its role, structure, and impact , International Journal of Project Management No.10.
80. Wagner, J. A., (1995), Studies of Individualism Collectivism Effects on Cooperation in Group, Academy of Management Journal, Vol. 38, No. 1, pp. 152 – 172.
- 81.Wasko, M. M ., & Faraj, S., (2005), Why should I share ? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice, MIS Quarterly, Vol. 29, No. 1, pp. 35-57.

82. Weber ,B. ,& Weber ,C., (2007), Corporate venture capital as a means of radical innovation: Relational fit, social capital, and knowledge transfer , J. Eng. Technology Manage. NO. 24. 11–35.
83. Westerlund, M.,& Svahn, S.,(2008), A relationship value perspective of social capital in networks of software SMEs, Industrial Marketing Management, No. 37 ,pp 492–501.
84. Yang, S., & Farn,C.,(2009),Social capital, behavioral control, and tacit knowledge sharing—Abmulti-informant design, International Journal of Information Management,No.29. pp.210–218.
85. Yanping, L.,& Lingyan, H.,(2007), The Impact of HRMIS on Enterprise Social Capital: A View from Social Network, IEEE.
86. Yli-Renko, H., Autio, E.,& Tontti, V.,(2002), Social capital, knowledge, and the international growth of technology-based new firms ,International Business Review, No,11, pp 279–304.

B. Books

1. Anthony, w .p., Perrewe , P .L ., & Kacmar ,K . M., (1999) , Human Resource Management, 7th edition, Harcourt Brace company ,U.S.A.
2. Burt, R.S., (1992), Structural Holes: The Social Structure of Competition, Cambridge, MA: Harvard university Press.
3. Byars, L. L., & Rue ,L . W., (2004), Human Resource Management, 7th edition, McGraw – Hill, New York , U.S.A.
4. Cleary, T., (1998), Business Information Technology, Prentice – Hall, British.
5. Daft, R., L., (2001), Organization Theory and Design, 7th edition, South– Western College, USA.
6. Denisi, A .S., &Griffin ,R. W.,(2001),Human Resource Management, Houghton Mifflin .U.S.A.
7. Dessler , G., (2003), Human Resource Management, 9th Ed., Prentice Hall, New Jersey, U.S.A.
8. Hagg ,S., Cummings ,M., & Phillips, A., (2007) ,Management Information Systems for the Information AGE, 6th edition , McGraw – Hill, New York , U.S.A.
9. Hitt, M.A., Reland, R.D. & Hoskisson, R.F., (2001), Strategic Management Competitiveness and Globalization, 4th edition, Prentice Hall, U.S.A.
10. Ivancevich, J. M., &Matteson, M. T.,(2002), Organizational Behavior and management ,6th edition. McGraw . Hill, higher Education, North America
11. Laudon, K. C., & Lanudon , J. P., (2002), Management Information Systems: Managing The Digital Firm, 7th edition, Prentice - Hall International Inc, New Jersey, U.S.A.
12. Mathis, R. L., & Jackson, J. H., (2006), Human Resources Management, South West, Thomson, U.S.A

13. Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhard, B., & Wright, P. M., (2003), Human Resource Management, 4th edition, McGraw – Hill, New York, U.S.A.
14. Noe, R. A., Hallen, B., John, R., Gerhart, B., & Writht, P. M., (1994), Human Resource management, Gaining a competitive advantages, Irwin Inc, U.S.A.
15. O'Brien, James A., (1997), Introduction to Information system, 1th edition, Irwin, McGraw – Hill, U.S.A.
16. O'Brien, James A., (2002), Management Information systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise, 5th edition, Irwin, Boston Burr Ridge, McGraw – Hill, Inc.
17. Robbins, S. P., (2001), Organizational Behavior, 9th edition, Prentice Hall, New Delhi, India.
18. Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., Osborn, R. N., (2000), Organizational Behavior, 7th edition, John Wiley & Sons, Inc, USA.
19. Schuler, R. S., (1995), Managing Human Resources 6th edition, west publishing com.
20. Torrington, D., Hall, L., & Taylor, S., (2002), Human Resources Management, 5th edition, Prentice – Hall, Italy.

Internet .C

1. Boudreau, J., W., (1996), HR Information Systems : Exploiting the full potential, Working Paper Series, Center for Advanced Human Resource Studies, Cornell University, USA
www.ilr.cornell.edu/CAHRS.
2. Durston, J., (1998), Building Social Capital in rural communities (where it doesn't exist), www.eclac.org
3. Gara, S., J., (2002), How An HRIS can Impact HR: A Complete Paradigm Shift for the 21st Century, Society for Human Resource Management (SHRM), white Paper
www.shrm.org/whitepapers/documents/default.asp.
4. Grootaret, C., & Vanbastelaer, T., (2002) understanding and Measuring Social Capital, A synthesis of Findings and Recommendations From Social Capital Initiative, The World Bank Washington, DC. April, www.worldbank.org/socialdevelopment.
5. Harris, O.J., Stevens, R.E. & Chachere, J.G., (2000), AN Exploratory study of Commitment in not-for-Profit Organizations: Churches, Northeast Louisiana University, Available from, <http://www.ft.k12.a.us/board.min/minutes>.
6. Jarvi, P., (2000), Commitment and Occupational Image, school of Business and Economics, University of Helsinki, Available from www.math.helsinki.fi/analysis/old/pentti-gravi/htm
7. John, D., (1998), Building Social Capital in rural communities (where it doesn't exist), www.eclac.org.

8. Jones, V. N., & woolcock, M., (2007), Using Mixed Methods to Social Capital in Low Income Countries: A Practical Guide. www.manchester.ac.uk
9. Grant, D., Dery, K., Hall, R., & Wailes, N. (2007), Human Resource Information Systems Usage in Australian Firms: a survey Mimeo: University of Sydney. http://www.cipd.co.uk/NRrdonlyres13999EC2-8EA1-_research_a.pdf
10. Lashley, Conrad., (2001) , Empowerment ; HR Strategies for Service Excellence, Butter worth – Heinemann, book Download from: <http://www.amazon.com>
11. Long, C. P., & Stikin, S. B., (2005), Trust in the Balance: How managers Integrate Trust Building and Task Control, E-mail: long@olin.wustl.edu.
12. Majluf, N., & Abarca, N., & Mingo, S.,(2003), Measuring trust in the supervisor-subordinate relationship. www.people.bbs.edu/smi/ngo/files/majuf-abacca-mingo.2003-pdf
13. Mehmood, A., Zafar, A., & Khan, N.,(2008),Impact of HRIS Based Hiring For the Organizations/Universities in Pakistan . <http://www.academic-papers.org.pdf>
14. Rusman, E., Braggen, J., & Koper, R., (2007), theoretical framework for the design and development of a personal identity profile fostering interpersonal trust in virtual project teams www.dspace.ou.nl/bitstream/workshopvirtual+team+perceived+trusttwoethinss_adapted.
15. Stephenson, M., (2004), Trust, Social capital, Organizational Effectiveness, State University in Partial. [http://www, ipg. Vt. Adu/ papers/qhfamajor paper](http://www.ipg.Vt.Adu/papers/qhfamajor paper).
16. Vilanova, E., P., & Josa R., T., (2003), Social capital As Managerial Phenomenon, Tampere University of Technology, www.tut.fi/units/truta/teta/mittaritiimi/julkaisut/sc.report.pdf
17. Whittaker, J., Michelle B.,& John ,V., (2003), Understanding and Measuring the Effect of Social Capital on Knowledge Transfer Within Clusters of Small-medium Enterprises. www.cric.com.au/seaanz/resources/57wittakeretal.pdf.

بسم الله الرحمن الرحيم

الملحق (1)

نموذج استبيان آراء الخبراء في قياس صدق الاستبانة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

الدراسات العليا

م/صدق الاستبانة

السيد الخبير المحترم

تماشياً مع السياقات العلمية لاختبار الصدق الظاهري والشمولي لاستبانة الاستبيان، نعرض على حضرتكم استبانة صممت في إطار موضوع رسالة الماجستير " نظام معلومات الموارد البشرية ودوره في تعزيز رأس المال الاجتماعي: دراسة ميدانية لآراء عينة من المدراء في جامعة الموصل " والتي تعد مقياساً يعتمد في أغراض البحث العلمي يرجى التفضل بإبداء رأيك حول الاستبانة والفقرات التي تدرج ضمنها وبيان ملاحظتكم الضرورية في ضوء الإجابة عن الأسئلة الآتية :-

- هل أن عدد الأسئلة كافي ؟
 - هل أن الأسئلة واضحة ومعبرة عن البحث وهل يمكن إعادة صياغتها ؟
 - هل تتناسب الأسئلة المطروحة مع متغيرات الفقرة ؟
 - هل هناك أسئلة يمكن حذفها أو إضافتها ضمن كل بعد من الأبعاد ؟
- علماً أن ميزان الإجابة الذي سيستخدم هو مقياس ليكرت الخماسي :

1	2	3	4	5
لا اتفق تماماً	لا اتفق	اتفق لحد ما	اتفق	اتفق تماماً

شكراً لوقتكم الثمين الذي منحتموني إياه وتقبلوا فائق الشكر والامتنان

الباحث

هشام عبد الله حمد

طالب ماجستير

المشرف

أ.م.د. ناهدة إسماعيل عبد الله الحمداني

بسم الله الرحمن الرحيم
الملحق (2)

جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال
الدراسات العليا

الموضوع / استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
تحية طيبة.....

تمثل هذه الاستبانة جزءاً من متطلبات أعداد رسالة الماجستير في إدارة الأعمال في كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل، والموسومة " نظام معلومات الموارد البشرية ودوره في تعزيز رأس المال الاجتماعي: دراسة ميدانية لأراء عينة من المدراء في جامعة الموصل" ونظراً لما نعهده فيكم من خبرة وقدرة علمية وكونكم الأقدر على التعامل مع فقرات هذه الاستبانة، حيث تعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات تأثير ايجابي في إخراج هذه الدراسة بالمستوى المطلوب، لذا نرجو تفضلكم باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال، وعلى وفق الموقف الذي تعكسه أداءاتك للوظيفة.

ونود أعلامكم بأن المعلومات التي ستدلون بها تستخدم لأغراض الدراسة فقط، لذا لا ضرورة لذكر الاسم أو التوقيع على الاستمارة، وأخيراً نشمن جهودكم وتعاونكم معنا.

مع خالص شكرنا وتقديرنا...

ملاحظات عامة :

- يرجى الإجابة على جميع الأسئلة، لان ترك سؤال دون أجابه يعني عدم صلاحية الاستمارة كلها للتحليل.
- يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل رأيك في ضوء ما تعكسه إدراكاتك للموضوع أو الفقرة المطروحة.
- الباحث على استعداد للإجابة على كافة أسئلتكم واستفساراتكم الخاصة بالاستبانة.

الباحث
هشام عبد الله حمد
طالب ماجستير

المشرف
أ.م.د. ناهده إسماعيل عبد الله الحمداني

اولا: معلومات تعريفية :

-الجنس

أنثى ذكر

-العمر

٣٩-٣٠ ٢٩-٢٠

٥٩-٥٠ ٤٩-٤٠

أكثر من ٦٠ سنة

-التحصيل الدراسي

دبلوم إعدادية

دبلوم عالي بكالوريوس

ماجستير دكتوراه

-الموقع الوظيفي الحالي

عميد معاون عميد

رئيس قسم مدير وحدة

معاون مدير

-عدد سنوات الخدمة في الموقع الوظيفي الحالي

١٠-٦ ٥-١

٢٠-١٦ ١٥-١١

أكثر من ٢٠ سنة

ثانيا: نظام معلومات الموارد البشرية:- عبارة نظام متكامل يقوم بجمع و تخزين وحفظ واسترجاع البيانات الخاصة بالموارد البشرية وكافة الوحدات التنظيمية و بحسب حاجة المنظمة إليها.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً
١-	تهتم إدارة المنظمة بتوفير كافة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية الموجودة في المنظمة (الاسم،العمر،الجنس ،المؤهلات العلمية والمهارات، ... الخ)					
٢-	تستخدم المنظمة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية المتوفرة في سجلات المنظمة أو ملفات العاملين أو نظام المعلومات في تنفيذ الأنشطة المختلفة اللازمة لتحقيق الأهداف المستقبلية.					
٣-	تحتفظ المنظمة بقاعدة بيانات تضم كافة المعلومات الرئيسة عن الموارد البشرية والتي يمكن استخدامها في تنفيذ أنشطة إدارة الموارد البشرية المختلفة.					
٤-	تعتمد المنظمة نظام معلومات موارد بشرية يدوي (ملفات، سجلات، وثائق، ... الخ).					
٥-	تعتمد المنظمة نظام معلومات موارد بشرية "يدوي - محوسب" (أي تستخدم الحاسوب أحياناً).					
٦-	تعتمد المنظمة نظام معلومات موارد بشرية محوسب (أي استخدام الحاسوب لغرض خزن وإدابة واسترجاع المعلومات الخاصة بالموارد البشرية).					
٧-	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات عن التغيرات التي تطرأ على خصائص العاملين (المؤهلات العلمية ،المهارات ، الخبرات، الخ) المطلوبة لتنفيذ الأعمال.					
٨-	تضم مخرجات نظم معلومات الموارد البشرية معلومات تفصيلية عن أنشطة إدارة الموارد البشرية (التخطيط،الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقويم أداء العاملين، الرواتب والحوافز).					

ثالثاً: تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية:-

أ-تخطيط الموارد البشرية : هو عملية تحليل وتحديد الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية ومدى توفير تلك الاحتياجات في مختلف المصادر بما يمكن المنظمة من تحقيق أهدافها.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً
١-	تعتمد المنظمة على المعلومات التي يوفرها النظام لغرض التنبؤ في أعداد خطة الموارد البشرية مستقبلاً.					
٢-	تركز المنظمة على توظيف نتائج الجرد المستمر من المعلومات التي يوفرها النظام لتحديد احتياجاتها من الموارد البشرية .					
٣-	تعتمد المنظمة على المعلومات في اتخاذ القرارات المتعلقة بحركة الموارد البشرية (نقل , ترقية , استقالة , تقاعد , وفاة)					
٤-	تعتمد المنظمة المعلومات على نحو كبير للتنبؤ بإعداد ونوعية الموارد البشرية اللازمة لمختلف الأنشطة في المستقبل .					
٥-	تركز المنظمة على عمليات الحوسبة في توفير المعلومات التفصيلية لخدمة تخطيط الموارد البشرية.					

ب- التوظيف : عملية جذب الأشخاص المؤهلين بالصورة الأفضل لشغل وظيفة محددة .

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً
٦-	تمتلك المنظمة المعلومات الكافية عن المصادر الداخلية والخارجية لغرض الحصول على أفضل المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة فيها.					
٧-	تعتمد المنظمة في اختيارها للعاملين على المعلومات التي يوفرها النظام عن نتائج اختبارات ومقابلة المتقدمين للتعيين .					
٨-	تهتم المنظمة باعتماد المعلومات الواردة في قاعدة البيانات او ملفات المتقدمين للعمل لغرض استقطاب العاملين من ذوي المعرفة العالية بمواصفات العمل.					
٩-	يعتمد اختيار المرشحين وتعيينهم على ما يوفره نظام معلومات الموارد البشرية من معلومات عن المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة.					
١٠-	تهتم المنظمة بجمع البيانات والمعلومات عن المتقدمين للتعيين من مصادر أخرى غير المقابلة والاختبار لغرض استخدامها في المفاضلة والاختيار للتعيين.					

ج-التدريب: تخطيط اختباري لتسهيل تعلم الوظيفة واتصالها بالمهارات المعرفية والسلوك المتبع من خلال الأفراد العاملين.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً
١١	يزودني نظام معلومات الموارد البشرية بمعلومات تساعدني في وضع خطة لتدريب العاملين وتطويرهم .					
١٢	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات عن نوع التدريب المعتمد في المنظمة والأساليب التدريبية الأخرى.					
١٣	يوفر النظام معلومات عن البرامج التدريبية المستقبلية التي يفترض اعتمادها في المنظمة.					
١٤	يتوفر لدى المنظمة معلومات عن مستوى الأداء الحالي للعاملين لغرض تحديد احتياجاتهم التدريبية .					
١٥	تتمكن المنظمة من إشراك جميع العاملين في دورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في أعمالهم.					

د-التعويضات: هو ما يحصل عليه الفرد مقابل عمله.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً
١٦	تحتاج المنظمة إلى معلومات عن عدد العاملين ومراكزهم الوظيفية وسنوات خدمتهم لغرض تحديد الأجر والراتب.					
١٧	تعتمد المنظمة على المعلومات التي يوفرها نظام تقويم الأداء لغرض تحديد المكافآت والحوافز التي يستحقها العاملين المتميزين.					
١٨	تمتلك المنظمة معلومات كافية عن مستويات انجاز العاملين لمهامهم بما يؤهلها لتحديد المكافآت المجزية.					
١٩	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات عن التغيرات التي تحصل في رواتب العاملين ومخصصاتهم وبشكل مستمر.					
٢٠	تستخدم المنظمة المعلومات التي يوفرها النظام عن مسوحات الأجور /الرواتب لغرض تحديد معدلات المكافآت أسوة بالمنظمات الأخرى.					

٥- **تقويم الأداء :** النظام الذي يتم عن طريقه تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم عند المقارنة بمجموعة من المعايير ومن ثم نقل تلك المعلومات إلى أولئك العاملين .

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً
١٢	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معايير موضوعية مناسبة لغرض تقويم الأداء في المنظمة.					
٢٢	اعتمد على تقارير نظام تقويم أداء العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون العاملين.					
٣٢	تعتمد المنظمة على المعلومات التي يوفرها النظام عند تقويم الأداء بما يراعي تقويم جميع العاملين وعلى أساس موضوعي.					
٤٢	تمتلك المنظمة معلومات كافية عن أداء العاملين في الماضي .					
٥٢	تحتاج المنظمة الى معلومات كافية وتفصيلية عن العاملين لغرض تطبيق نظام تقويم الأداء .					

رابعاً: **رأس المال الاجتماعي :** مجموعة من الموارد المتأصلة في العلاقات القائمة بين الأفراد في المنظمة التي تعكس العلاقات الاجتماعية داخلها التي يمكن إدراكها من خلال توجيههم نحو العمل الجماعي والأهداف الجماعية والثقة المشتركة.

أ-**الثقة :** رغبة الفرد في عرض الأعمال لطرف آخر مستنداً على توقعه بان الآخرين سيؤدون عمل خاص ومهم بغض النظر عن مراقبة الشخص الآخر.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً
٦٢	أسعى إلى استقطاب الموارد البشرية ذات المؤهلات العلمية والفنية العالية التي تسهم في تعزيز الثقة بيني وبين العاملين .					
٧٢	يملك العاملين القدرة على تفهم متطلبات الوظيفة وتنفيذها .					
٨٢	تحظى القرارات في منظمتي بالاهتمام الكبير من قبل العاملين.					
٩٢	تحدد الحوافز والمكافئات في منظمتنا وبنقة عالية على ضوء المهارة والكفاءة في العمل .					
١٠٣	المعلومات المستخدمة في عملية تقويم الأداء في منظمتي تتسم بالمصداقية العالية.					

ب-التعاون: فالتعاون عبارة عن مجموعة من العلاقات المتبادلة بين الأفراد العاملين والإدارة والتي تعمل على تحقيق أهداف مشتركة.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً
١٣	تسود حالات التفاعل الايجابي بين أطراف العمل في منظمتي .					
٢٣	تقدم المعلومات في منظمتي على أساس تضامني خدمة لبرامج التطوير .					
٣٣	يشغل نظام معلومات الموارد البشرية من العاملين ذو المهارات والقدرات المتنوعة .					
٤٣	يتم تقويم الأداء في منظمتي على وفق معايير متفق عليها من قبل العاملين والإدارة .					
٥٣	النظام السائد في منظمتي يجنبنا حالات الصراع السلبي .					

ج-الالتزام: على انه مجموعة من العلاقات المتبادلة بين العاملين في المنظمة والتي تصبو إلى تحقيق الأهداف المشتركة.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً
٦٣	احرص على استخدام المعلومات التي يوفرها النظام عن حركة العاملين في المنظمة .					
٧٣	أتعهد بتحديد متطلبات منظمتي من الموارد البشرية في ميدان عملها.					
٨٣	لدي القناعة التامة بان التدريب يمثل مدخلا لتعزيز حالات الضبط في منظمتي .					
٩٣	أسعى الى تقويم أداء العاملين على أساس التطابق بين أهداف المنظمة وحاجات العاملين .					
١٠٤	يسهم نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز الالتزام والولاء بين العاملين.					

د- الشبكات الاجتماعية: مجموعة من العلاقات بين الأفراد والتي تقوم على أساس التعاون بعضهم مع البعض لتحقيق فائدة عامة وأهداف ومهام مشتركة.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً
١٤	أسعى في تكوين شبكة من العلاقات لانجاز المهام المطلوبة بشكل أفضل.					
٢٤	ارغب في تحقيق أهداف منظمتي من خلال العمل الجماعي.					
٣٤	أعطي حرية المشاركة للعاملين في أداء وظائف زملائهم داخل المنظمة.					
٤٤	أشارك في تبادل المعلومات والمهارات والأفكار داخل المنظمة.					
٥٤	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على بناء شبكة من العلاقات الاجتماعية بين العاملين .					

هـ- القابلية الاجتماعية: أنها رغبة وقابلية الأفراد في المنظمة على إخضاع الأهداف الفردية وما يصاحبها من أفعال إلى أهداف وأفعال جماعية.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً
٦٤	أسعى وبكل قوة إلى دعم الأفكار الجديدة التي تطرحها الجماعة في العمل.					
٧٤	أسعى إلى تحقيق التماسك بين أعضاء المجموعة من خلال المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية .					
٨٤	يوفر لي النظام معلومات تجعلني اشعر بأنني جزء من المجتمع في مكان العمل .					
٩٤	أسعى إلى تدريب العاملين على أساس العلاقات فيما بينهم.					
١٠٥	أحافظ على المكانة الاجتماعية للعاملين من ذوي القدرات المميزة أينما تكون مواقعهم الوظيفية .					

الملحق (3)

قائمة بأسماء الخبراء والمحكمين لاستمارة الاستبانة

ت	الاسم	اللقب العلمي	التخصص	موقع العمل
1	الدكتور فائق مشعل قدوري	أستاذ	إدارة إستراتيجية	كلية الإدارة والاقتصاد جامعة تكريت
2	الدكتور محفوظ حمدون الصواف	أستاذ	إدارة إنتاج وعمليات	كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل
3	الدكتور أكرم احمد الطويل	أستاذ	إدارة إنتاج وعمليات	كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل
4	الدكتور سرمد غانم صالح	أستاذ مساعد	إدارة موارد بشرية	كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل
5	الدكتور ليث سعد الله حسين	أستاذ مساعد	نظم معلومات إدارية	كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل
6	الدكتورة نجلة يونس آل مراد	أستاذ مساعد	إدارة تسويق	كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل
7	الدكتورة نوال يونس آل مراد	أستاذ مساعد	إدارة موارد بشرية	الكلية التقنية الإدارية الموصل
8	الدكتور معن وعد الله المعاضيدي	أستاذ مساعد	إدارة إستراتيجية	كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل
9	الدكتور محمد مصطفى القصيمي	أستاذ مساعد	نظرية منظمة	كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل
10	الدكتور عبد الستار العدوانى	أستاذ مساعد	نظم معلومات إدارية	الكلية التقنية الإدارية الموصل
11	الدكتور سلطان احمد خليف	أستاذ مساعد	نظرية منظمة	المعهد التقني الموصل
12	الدكتور احمد سليمان الجرجري	مدرس	نظرية منظمة	الكلية التقنية الإدارية الموصل
13	الدكتور سعيد عبد الله إبراهيم	مدرس	إدارة إستراتيجية	كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل
14	الدكتور بسام عبد الرحمن يوسف	مدرس	نظم معلومات إدارية	كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل

الملحق (4)

المقابلات الشخصية مع أفراد عينة الدراسة

ت	الاسم	المنصب الوظيفي	تاريخ المقابلة	وقت المقابلة
١	أ.د أكرم احمد الطويل	رئيس قسم الإدارة الصناعية	٢٠١١/٩/١٥	11:15
٢	السيد حيدر حازم فتح الله	مساعد مدير الموارد البشرية لكلية الإدارة والاقتصاد	٢٠١١/٩/١٥	10:00
٣	أ.م.د امين عبد النافع امين	معاون عميد كلية الآثار	٢٠١١/٩/١٨	11:00
٤	أ.م.د علي عبد العزاوي	رئيس قسم الجغرافية	٢٠١١/٩/١٨	12:30
٥	أ.م.د احمد محمود السبعاعي	رئيس قسم بحوث العمليات	٢٠١١/٩/١٩	12:00
٦	أ.م.د هناء خليل إسماعيل	رئيس فرع الأمراض في الطب البيطري	٢٠١١/٩/٢٠	10:15
٧	أ.م.د وفاء الشيخ	معاون عميد كلية الصيدلة	٢٠١١/٩/٢٠	12:30
٨	السيد عباس فاضل علي	مدير الموارد البشرية لكلية الصيدلة	٢٠١١/٩/٢٠	12:00
٩	د. أنور قاسم يحيى	مدير ضمان الجودة والأداء الجامعي	٢٠١١/٩/٢١	1:15
١٠	السيد وعد محمد محمد علي	مدير الموارد البشرية لرئاسة الجامعة	٢٠١١/٩/٢١	11:00
١١	د. زهير محمد	مدير الشؤون العلمية لرئاسة الجامعة	٢٠١١/٩/٢٢	12:30
١٢	السيد صهيب وعد الله البراوي	مدير الشؤون الإدارية لرئاسة الجامعة	٢٠١١/٩/٢٢	11:30
١٣	أ.م.محمود جرجيس محمد	مدير المكتبة المركزية	٢٠١١/٩/٢٥	10:30

الملحق (٦)

الاتساق الداخلي لابعاد الدراسة

١ - الاتساق الداخلي لبعـد نظام معلومات الموارد البشرية

الاتساق الداخلي بين العبارات المتعلقة بمتغير تخطيط الموارد البشرية

	X1	X2	X3	X4	X5
X1	1.000				
X2	0.723**	1.000			
X3	0.542**	0.639**	1.000		
X4	0.551**	0.577**	0.598**	1.000	
X5	0.596**	0.692**	0.459**	0.591**	1.000

N= 90

** عند مستوى معنوية (٠.٠١)

الاتساق الداخلي بين العبارات المتعلقة بمتغير التوظيف

	X6	X7	X8	X9	X10
X6	1.000				
X7	0.771**	1.000			
X8	0.743**	0.762**	1.000		
X9	0.739**	0.705**	0.762**	1.000	
X10	0.487**	0.389**	0.428**	0.441**	1.000

N= 90

** عند مستوى معنوية (٠.٠١)

الاتساق الداخلي بين العبارات المتعلقة بمتغير التدريب والتطوير

	X11	X12	X13	X14	X15
X11	1.000				
X12	0.735**	1.000			
X13	0.610**	0.659**	1.000		
X14	0.638**	0.623**	0.661**	1.000	
X15	0.505**	0.466**	0.555**	0.554**	1.000

N= 90

** عند مستوى معنوية (٠.٠١)

الاتساق الداخلي بين العبارات المتعلقة بمتغير التعويضات

	X16	X17	X18	X19	X20
X16	1.000				
X17	0.524**	1.000			
X18	0.394**	0.632**	1.000		
X19	0.415**	0.572**	0.453**	1.000	
X20	0.215*	0.647**	0.656**	0.479**	1.000

N= 90

** عند مستوى معنوية (٠.٠١)

الاتساق الداخلي بين العبارات المتعلقة بمتغير تقويم الاداء

	X21	X22	X23	X24	X25
X21	1.000				
X22	0.660**	1.000			
X23	0.656**	0.694**	1.000		
X24	0.540**	0.489**	0.544**	1.000	
X25	0.282**	0.289**	0.260*	0.470**	1.000

N= 90

** عند مستوى معنوية (٠.٠١)

٢- الاتساق الداخلي لبعد رأس المال الاجتماعي

الاتساق الداخلي بين العبارات المتعلقة بمتغير الثقة

	X26	X27	X28	X29	X30
X26	1.000				
X27	0.467**	1.000			
X28	0.352**	0.496**	1.000		
X29	0.452**	0.453**	0.621**	1.000	
X30	0.396**	0.478**	0.601**	0.707**	1.000

N= 90

** عند مستوى معنوية (٠.٠١)

الاتساق الداخلي بين العبارات المتعلقة بمتغير التعاون

	X31	X32	X33	X34	X35
X31	1.000				
X32	0.660**	1.000			
X33	0.424**	0.561**	1.000		
X34	0.498**	0.467**	0.607**	1.000	
X35	0.458**	0.481**	0.542**	0.563**	1.000

N= 90

** عند مستوى معنوية (٠.٠١)

الاتساق الداخلي بين العبارات المتعلقة بمتغير الالتزام

	X36	X37	X38	X39	X40
X36	1.000				
X37	0.783**	1.000			
X38	0.635**	0.628**	1.000		
X39	0.605**	0.621**	0.640**	1.000	
X40	0.563**	0.518**	0.530**	0.639**	1.000

N= 90

** عند مستوى معنوية (٠.٠١)

الاتساق الداخلي بين العبارات المتعلقة بمتغير الشبكات الاجتماعية

	X41	X42	X43	X44	X45
X41	1.000				
X42	0.472**	1.000			
X43	0.279**	0.546**	1.000		
X44	0.378**	0.431**	0.455**	1.000	
X45	0.438**	0.474**	0.323**	0.484**	1.000

N= 90

** عند مستوى معنوية (٠.٠١)

الاتساق الداخلي بين العبارات المتعلقة بمتغير القبلية الاجتماعية

	X46	X47	X48	X49	X50
X46	1.000				
X47	0.599**	1.000			
X48	0.401**	0.395**	1.000		
X49	0.437**	0.455**	0.386**	1.000	
X50	0.326**	0.326**	0.326**	0.485**	1.000

N= 90

** عند مستوى معنوية (٠.٠١)

الجدول من أعداد الباحث استناداً إلى آراء الباحثين لتحديد عناصر رأس المال الاجتماعي

Abstract

The aim of this Study is to identify the applications of Human Resources Information System and its role in promoting social capital. To Achieve the objectives of the study, the study forms major three hypotheses: The first focuses on the link between the applications of Human Resources Information System and the social capital: The second considers the influence between them and the third determined the variance between the variables of the study, while the assumptive plan has been done to reflect the nature of relations between the two variables: University of Mosul has been selected as a field community for the application of the study and administrative leaders working in some colleges as a sample of (90) the study adopts the questionnaire as a tool for data collection and information in the field part , as well as making some personal interviews.

The problem of the study has been identified by a number of questions including:

1. What is the level of application of human resources information system in the researched organization?
2. What is the extant of availability of social capital in the studied organization?
3. What is the nature and type of correlation relation ships and effect between the applications of information system resources, social capital in the organization concerned to study?

The study has found a set of conclusions, including:

1. The applications of Human Resources Information System have a distinct role in supporting decisions related to the restructuring of employment and address the problem of redundant through redesign of systems and processes as well as exploiting the available energies the workers.
2. The applications of human resources information system have an effective role in strengthening social capital by the results of correlations and influence on both total and partial.

3. There is weakness in the performance of some applications of human resources information system in implementiting the tasks required for the success of the business because of the variation in the use of these applications by the studied Organization.

Based on the findings of the study a set of proposals has been set a lite:

- 1- The necessary Organization of commitment to apply the human resources planning system, through the prediction in the number of human resources plan in the future, and providing all information about its needs of human resources quantity and qualitatively, which supports making all effectively decisions.
- 2- Increase the organization's focus on applications training and development in the studied organization by providing all information about employees for the purpose of knowing of their performance and identify training needs and developing effective training programs, and trying involve them in courses that contribute to build a network of relations among the workers, and urging the spirit of cooperation and participation, and strengthen the bonds of trust among the workers.
- 3- Organization must enhance social capital through using all the information provided by the system for workers to build a network of social relations among workers, which promotes cooperation and commitment as well as building social capabilities social and strengthening the bonds of among employees, thus contribute to the goals of the organization.

University of Mosul

Collage of Administration And Economics



**The Application Of Human Resources Information
System and Its Role in Enhancing Social Capital
A Field Study of Opinions of a sample of Manager in
University of Mosul**

Hisham Abdullah Hamad Elayan

M. Sc. Thesis

In

Business Management

Supervised By

Assist Prof.

Dr. Nahida Ismael Abdullah Al-Hamdani

1433 A.H.

2012 A.D.