

تقييم مستوى رصد معلومات رأس المال البشري باستخدام نظم معلومات الموارد البشرية  
دراسة ميدانية لبعض فنادق ولاية ورقلة-الجزائر

**Assess the level of human capital information monitoring using human resources information systems**

Study of some hotels in the State of Ouargla, Algeria

عبد المالك باسيمان<sup>1\*</sup>، حسين شنييني<sup>2</sup>، ياسين محجر<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> مخبر السياحة، الإقليم و المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير جامعة غرداية (الجزائر)

<sup>3</sup> مخبر علم النفس المعرفي و الاضطرابات السوسيو العاطفية جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)

تاريخ الاستلام 2018/11/13 ؛ تاريخ المراجعة : 2019/02/24 ؛ تاريخ القبول : 2019/05/20

**ملخص :**

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى مساهمة نظام معلومات الموارد البشرية في رصد معلومات رأس المال البشري، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، شملت عينة الدراسة ثلاثة وثلاثون إطاراً وموظفاً من موظفي إدارة الموارد البشرية المكلفين بنظام المعلومات لثلاث فنادق سياحية بولاية ورقلة، كما تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS لمعالجة المعطيات. توصلت الدراسة إلى مستوى متوسط لرصد معلومات رأس المال البشري ولنظام معلومات الموارد البشرية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية نظام معلومات الموارد البشرية ومعلومات رأس المال البشري لدى الفنادق عينة الدراسة، كما تبين أن معاملات أفضل نموذج الانحدار للمتغيرات (الأبعاد) التي لها تأثير على رصد معلومات رأس مال البشري هو معاملات متغير الموثوقية الذي يعتبر المتغير الوحيد الداخلة للنموذج لأن له أكبر معامل ارتباط بسيط مع المتغير التابع، وتم استبعاد المتغيرات المستقلة الأخرى بالرغم من أن بعضها له علاقة ذات دلالة إحصائية مع المتغير التابع.

**الكلمات المفتاح :** موارد بشرية ؛ نظام معلومات الموارد البشرية ؛ رأس المال البشري ؛ فنادق سياحية ؛ تقييم نظام معلومات.

**تصنيف JEL :** D83 ؛ O34 ؛ Z32

**Abstract:**

The study aimed at assessing the level of HR system contribution in the monitoring of human capital information. The descriptive approach and the questionnaire were used as a main tool for gathering information. The study sample included thirty three staff members of the human resources department who are responsible for the information system for three tourist hotels in the state of Ouargla, The SPSS program was also used to process data. The study found an average level of monitoring human capital information and human resources information system, and a statistically significant relationship between the effectiveness of human resources information system and human capital information in the sample hotels. The best regression model for variables (dimensions) Monitoring human capital information is a variable coefficients of reliability, which is the only variable within the model because it has the largest coefficient of simple correlation with the dependent variable, and the other independent variables are excluded although some of them have a statistically significant relationship with the dependent variable.

**Keywords:** Human resources ; Human Resources Information System ; Capital human ; tourist hotels ; information system.

**Jel Classification Codes :** D83 ; O34 ; Z32

1 \* Corresponding author, e-mail: bassimane2010@gmail.com

## I- تمهيد :

لم يعد هناك مجال للشك أن ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من خدمات لإعطاء حركية تسييرية فعالة للمؤسسات الفندقية ولا في اتخاذ قرارات لإنشاء بنا هيكلية تساهم في دعم هذه الحركية، لما أضافته من أبعاد و أدوار أخرى لمتخذي القرارات تمكنهم من بناء إستراتيجيات تبعا لمتغيرات البيئة الاقتصادية بهدف تحقيق ميزة تنافسية، إلا أن التحدي الأكبر يكمن في محاولة غلق كل الثغرات التي من شأنها أن تعيق الاستغلال الأمثل و التي من الممكن أن تسبب خلل في منظومة العمل الأساسية للفندق و الذي يكون عائقا في تحقيق الفعالية المرجوة.

كما يعتبر التفاوت في امتلاك الإمكانيات التكنولوجية و التحكم فيها و القدرة على تسيير الأنظمة المعلوماتية المصاحبة لها من أبرز العوامل التي تتعكس سلبا أو إيجابا على القدرات التنافسية في ظل الثورة التكنولوجية و تطور المعلوماتية الذي يعرفه العالم.

إن السرعة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمهارات و الكفاءات أثناء عمليات الاستقطاب و الاختيار أو بتلك التي تتطلب تدريباً وتكويناً مختصاً لصلقتها أو التخطيط الإستراتيجي المتعلق بالموارد البشرية و غيرها لتحقيق ميزة تنافسية تحتم على مسؤولي الفنادق أن يمتلكوا نظاماً معلوماتياً مؤهلاً يحقق تلك المهام والنشاطات عند الاستعلام عن تلك المهارات و الكفاءات التي تشكل رأس المال البشري للفندق. و يحدث أن يتسبب أعوان أقسام الموارد البشرية في عدم تنفيذ الأعمال بصورة صحيحة كصعوبة استخدام تقنية البحث المتقدم كما قد تنسم بعض نظم معلومات بقصور في بعض التطبيقات تعزى إلى مرحلة تصميم و انجاز قواعد المعطيات، و قد تكون الأسباب قلة المعلومات التي تم جمعها أو عدم بناء و إنشاء الاستعلامات الضرورية لمستعملي هذه التطبيقات أو قواعد البيانات و نظم المعلومات التي تفتتها الفنادق المتميزة بالمعيارية و التي تكون فعالة لفنادق دون غيرها، دون أخذ في الحسبان خصوصية كل فندق على حدة مما ينجر عنه تحمل نفقات إضافية لصيانة تلك النظم في الوقت الذي يسعى مسيري الفنادق لتقليص هذه النفقات.

من هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو مدى مستوى مساهمة نظام معلومات الموارد البشرية في رصد معلومات رأس المال البشري في الفنادق السياحية عينة الدراسة؟

و للإجابة على إشكالية الدراسة تم الاعتماد و وضع فرضيتين جزئيتين هما :

1. يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية ذو مستوى متوسط في رصد معلومات رأس المال البشري في الفنادق عينة الدراسة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين فعالية نظام المعلومات الموارد البشرية و رأس المال البشري لدى عينة الدراسة.

### أهداف الدراسة:

1. الوقوف على مدى فعالية نظم معلومات الموارد البشرية من خلال رصد كل المعلومات المتعلقة بالنخبة و المهارات التي تشكل رأس المال البشري للفندق من حيث توفرها بالشكل المناسب الذي يضمن اتخاذ القرارات بشكل الصحيح؛
2. تقييم مدى فعالية نظم معلومات الموارد البشرية من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المرجوة؛
3. التحقق من طبيعة العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية و رأس المال البشري في الفنادق عينة الدراسة؛
4. التعرف على المتغيرات (الأبعاد) التي لها تأثير على عملية رصد معلومات رأس المال البشري في الفنادق عينة الدراسة.

### أهمية الدراسة:

تبرز أهمية دراستنا من أهمية استخدام الأنظمة المعلوماتية و تسارع المؤسسات الفندقية إلى تألية جميع مصالحها و اقتناء التجهيزات و البرمجيات اللازمة لذلك دون أخذ في الحسبان مردودية هذا التوجه و القيام بتقييم و مراقبة الوضع الحالي لأنظمة معلومات الموارد البشرية في الفنادق عينة الدراسة لبلوغ أحسن مردود من المخرجات التي تساعد متخذي القرارات

لصنع قرارات تتناسب الوضعيات التسييرية للموارد البشرية، بالإضافة إلى التعرف على الأساليب التي تتم من خلالها عملية الرصد و مدى فعاليتها، كما تكمن أهمية الدراسة في مساعدة مسيري الفنادق لتبني إجراءات تقييم نظم معلوماتها و خاصة نظام المعلومات الموارد البشرية لتوجيه مواردها لتوجيه العقلاني و السليم.

**الدراسات السابقة :** تناول العديد من الباحثين بالدراسة موضوع إدارة الموارد البشرية ورأس المال البشري و نظام المعلومات و الرقمنة منها:

- دراسة (Bertrand Audrin, 2017)<sup>1</sup> بعنوان: " La fonction RH face a la numérisation des Organisations le cas : outils de communication numérique "

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية للتحويلات الداخلية والخارجية نحو الرقمنة بالإضافة إلى معالجة أربعة ملفات ذات الأولوية من وجهة نظر الباحثان و المتعلقة بـ ( صورة المستخدم، تسيير المهارات والكفاءات، التنظيم و تخصيص تأثيرات الرقمنة على نظم معلومات الموارد البشرية) تمت الدراسة في دولة سويسرا استخدمت منهج بطريقة دلفي و هي تقنية تواصل منظمة لعدة مراحل لجمع البيانات كما تم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية و مجموعات التركيز "Focus Groups" و أداة الاستمارة التي وزعت على الخط على 500 مسؤلًا للموارد البشرية من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن ملف تسيير المهارات يتم تسييره بشكل فعال باستخدام الرقمنة؛

-دراسة (Olughor,2016)<sup>2</sup> بعنوان: " The Relationship Between Human Resource Information System and Human Resource Management "

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين نظام معلومات الموارد البشرية وممارسات إدارة الموارد البشرية، يرى الباحث أن العامل البشري هو محور العملية التسييرية لأن رأس المال الفكري بجميع أنواعه ومنه رأس المال البشري هو مورد حاسم للقدرة التنافسية والنمو والنجاح في الاقتصاد لذلك يجب توفير له أساليب الدعم لمواجهة التحديات الحالية و المستقبلية التي ستؤثر على الأداء و منها تكنولوجيا المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية، استخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات على عينة عشوائية بسيطة مكونة 285 مستجيب في عدة مستويات من الإدارات في شركات الأغذية والمشروبات في نيجيريا، من أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة أن نظام معلومات الموارد البشرية يؤثر على ممارسات إدارة الموارد البشرية من خلال تحسين الاتصالات بين مختلف إدارات المؤسسة و الوصول لصنع القرار و عمليات سير العمل، التي ينظر إليها على أنها عامل التآزر الذي يعطي الدعم للموظف في تحقيق ميزة تنافسية؛

-دراسة (Tarek Miloud WilfridAzan,2013)<sup>3</sup> بعنوان: " Évaluation des projets de système d'information une approche par les options réelles "

هدفت الدراسة ذات الطابع النظري إلى تحديد مخاطر الناجمة عن مشاريع نظم المعلومات اعتماد على نظرية الخيارات، كما تسعى إلى توفير طريقة تقييم هذه المخاطر تتكيف مع بيئة تتطلب تمويلًا واسع النطاق و يقترح الباحثان نموذج يأخذ في الحسبان مخاطر نظم المعلومات المستقاة من الأدبيات النظرية و اللذان يقيمان المخاطر في ستة (06) أنواع من بينها تلك التي نراها تتفق مع دراستنا المخاطر المتعلقة بالمستعمل، و تلك المتعلقة بالتكنولوجيا ( عدم الانطلاق من دراسة الموجود لاقتناء هذه التكنولوجيا التي تسمى مرحلة التصميم، عدم أخذ في الحسبان تطور هذه التكنولوجيا التي اعتبرناها في دراستنا تحديث نظام المعلومات بما يتماشى مع المستجدات التسييرية) بالإضافة إلى الانتقال إلى المهارات و استمرارية الخدمة؛

-دراسة (جاسم، 2002)<sup>4</sup> بعنوان " أثر قيمة المعلومات في تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية في المؤسسات الفندقية"

هدفت الدراسة إلى معالجة الفجوة الحاصلة في عدد الموارد البشرية المطلوبة فعليًا وبين ما هو موجود أصلًا داخل المؤسسة وبشكل يتلاءم ومتطلبات العمل في المؤسسات السياحية والفندقية، وقد استخدم الباحثان منهج المسح الميداني لعينة تتكون من خمسين (50) مبحوثًا يمثلون مدراء و رؤساء أقسام لأربعة فنادق في بغداد مستعملًا أداة الاستبيان لجمع البيانات حيث توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها :

- 1 - إن عملية تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية تتأثر بقيمة المعلومات المتوفرة لدى المؤسسة الفندقية؛
- 2 - أن نسبة عالية جدا من أفراد العينة يرون بضرورة توفر معلومات تفصيلية عن مهارات و قدرات العاملين؛
- 3 - من الضرورة أن تخصص إدارة المؤسسة الفندقية جزء من ميزانياتها لتطوير أنظمة معلوماتها من خلال شراء تقنيات جديدة لتنصيب أنظمة حديثة وتدريب العاملين عليها.

ما نخلص إليه من هذه الدراسات أجريت في بيئات مختلفة عربية وأجنبية، كما أن كل الباحثين قد اعتمدوا في دراساتهم على المنهج الوصفي الملائم لهذا النوع من الدراسات، كما استخدموا الاستبيان كأداة في جمع المعلومات، وهو ما تم استخدامه في دراستنا هذه، أما عن مجالات البحث التي تمت فيه هذه الدراسات فقد تنوعت بين الإدارات بمختلف أنواعها إدارية، صناعية، فندقية.

أما عن الاختلافات بين هذه الدراسة والدراسات السابقة فيتمثل في أن هذه الأخيرة قد أجريت في بيئة محلية على تراب ولاية ورقلة مست متغيرين مهمين من وجهة نظرنا نظام المعلومات و الموارد البشرية و رأس مال البشري في قطاع تعول عليه الدولة كبديل للمحروقات.

وما يميز هذه الدراسة عن غيرها فهو تناول بالدراسة عملية الرصد هذا النوع من الدراسات قليلة تسهم في مراقبة و تقييم أنظمة المعلومات

خاصة قد تم ربطها بوظيفة تعتبر من أهم الوظائف في المؤسسات هي إدارة الموارد البشرية ما لم تتناوله بقية الدراسات.

#### أولاً-الإطار النظري لنظام المعلومات الموارد البشرية و رأس المال البشري:

**1- تعريف نظام معلومات الموارد البشرية:** يعرف كل من ( Véronique Guilloux & Florence Laval ) نظام معلومات الموارد البشرية على انه " نظام يقوم بدمج مجموعة من البرامج القادرة على أتمتة عدد من المهام و الأنشطة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية و يضمن متابعة هذه الأنشطة و المهام و يرون أن لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال تأثير قوي على الأنشطة الإستراتيجية و التشغيلية (إجراءات التوظيف) و الإدارية ( تسيير العطل، الغيابات، الأجور،...) المتعلقة بإدارة الموارد البشرية"<sup>5</sup>.

بينما يرى (محمد جاسم الشعبان و محمد صالح الابعج) أن نظام معلومات الموارد البشرية " يهدف إلى توفير المعلومات أمام المستفيدين، بغية رفع كفاءة الأفراد و الوظائف و المساهمة في تحقيق فعالية التنظيم جراء وجود مكونات منظمة و متفاعلة تتمثل في المدخلات و عمليات التشغيل و المخرجات و التغذية المرتدة مع تأثيرات البيئة الداخلية و الخارجية"<sup>6</sup>.

كما يؤكد (ukevwe Juliet Olughor) أن نظام معلومات الموارد البشرية "يسمح بتعزيز المهارات الإدارية التي من شأنها تحسين عملية صنع القرار التي تؤثر على معظم ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التوظيف، اختيار الموظفين، التوظيف، إدارة المكافآت و التنمية البشرية"<sup>7</sup>.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن نظام المعلومات الموارد البشرية هو نوع من أنواع نظم المعلومات يعتمد على الحاسب الآلي و الذي يتكون من أجهزة و برامج و موارد بشرية تسمح للمستعمل بتقنين مجموعة من المهام كإدخال المعطيات انطلاقا من مصادر مختلفة (وثائق، مستندات،...) بالإضافة إلى تخزين، تنظيم، إدارة، إخراج المعطيات مما يسهل معالجة و تحليل هذه المعلومات وتوليد التقارير ونقلها لتمكن المسؤولين من اتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بالموارد البشرية.

**2 - مفهوم رأس المال البشري:** ترى (عفاف السيد بدوي عبد الحميد) رأس المال البشري " يتمثل في القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتنوير الخلاق والاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات بما يضمن للمنظمة امتلاك ميزة تنافسية مستدامة"<sup>8</sup>.

و يعزز القول السابق ما أشار إليه ( Hardeep Chahal,Purnima Bakshi ) إلى أن "رأس المال البشري يمثل مدى فعالية استخدام المنظمة لخبراتها في الموارد البشرية، التعلم، المهارات، الكفاءة والإبداع لخلق قيمة تنظيمية"<sup>9</sup>.

كما يرى (Marimuthu el tal) أن رأس المال البشري يشير ببساطة إلى العمليات التي تتعلق بالتدريب والتعليم والمهنيين الآخرين كمبادرات من أجل زيادة مستويات المعرفة والمهارات والقدرات والقيم والأصول الاجتماعية للموظف الذي سيؤدي إلى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للموظف<sup>10</sup>.

كما اعتبرت (الجمعية الأمريكية للتدريب والتنوير) أن رأس المال البشري هو أحد مكونات رأس مال الفكري و هو من بين الموجودات الأكثر قيمة للمنظمات، إذ تسعى المنظمات الفائزة (الرائدة) لقياس أفضل لموجداتها الفكرية والتي تشمل المعرفة، المهارة، المعلومات وكيفية إدارتها و رأيت الجمعية إن الموجودات الفكرية مثل معرفة-ماذا ( know- how ) و معرفة-لماذا ( know- why ) يمكن أن تكون أكثر قيمة من الموجودات المادية<sup>11</sup>.

من خلال ما سبق يرى الباحث أن رأس المال البشري هو أحد المكونات الأساسية لرأس المال الفكري إضافة إلى رأس المال الهيكلي و العملاء و هو من العناصر غير الملموسة في المؤسسة التي لا تهتك و التي تلعب أدوار متميزة في حياة المؤسسة، تتمثل في القدرات و المعرفة و الخبرات و الكفاءات و المهارات و الإبداع التي يمتلكها الأفراد و القادرين على ابتكار و إنتاج أفكار متفردة و جديدة تسمح بتوليد قيمة مضافة للمؤسسة و تعزز من القدرات التنظيمية لها مما يعكس إيجاباً على أدائها ومنه إلى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

## II - الطريقة والأدوات :

**1-2 المنهج المستخدم:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، لوصف نظم المعلومات الموارد البشرية بالاعتماد على الدراسات و الكتب المتوفرة، كما اتبعنا أسلوب الدراسة الميدانية لإسقاط المفاهيم النظرية على هذه الفنادق بولاية ورقلة، واعتمدنا على الأدوات من المصادر الأولية ممثلة في سجلات الموارد البشرية و سجلات المهن و المهارات المتوفرة في الفنادق عينة الدراسة كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

**2-2 عينة الدراسة:** شملت عينة الدراسة إطارات و موظفي إدارة الموارد البشرية و مستخدمي نظام المعلومات في الفنادق السياحية لولاية ورقلة و هي فندق ليناتل، المهري، الطاسيلي، إذ تم توزيع 45 استبانة عليهم و تم استرداد 33 استبانة صالحة للتحليل ما يمثل نسبة 73,33 من المائة من مجموع عينة الدراسة و تم اختيار المستجوبين من الإطارات و الموظفين المستخدمين لنظام المعلومات الموارد البشرية بطريقة عشوائية بسيطة.

**2-3 استمارة الاستبيان:** تم تصميم الاستبانة على محورين، المحور الأول يغطي الجوانب المتعلقة بفاعلية نظام معلومات الموارد البشرية،تضمنت (18) فقرة والتي استندت صياغة أسئلتها على ما تم استخلاصه من الأدبيات النظرية، أما المحور الثاني الذي يغطي الجوانب التي تتعلق برأس مال البشري و التي تضمنت (21) فقرة فقد تم الاعتماد على تصميمها على ملامح رأس المال البشري الذي يركز على أبعاد رئيسية ( المعرفة والمهارات، الإبداع و الابتكار،خلق القيمة المضافة، رضا الزبائن و الميزة التنافسية).

و تم تصميم إجابات هذه الفقرات التي كانت كلها بنود ايجابية على أساس مقياس ليكرت (Likert) الخماسي و الذي يتضمن خمسة مستويات أدناها (1) و أعلاها (5) .

**2 - 4 نموذج الدراسة:**يستند نموذج الدراسة (أنظر الشكل رقم 01) في تقييم رصد رأس مال البشري على متغيرين هما فعالية نظام معلومات الموارد البشرية و رأس مال البشري،حيث تم تقسيم متغيرات النموذج إلى متغير مستقل ويتمثل في

أبعاد وخصائص فعالية نظام معلومات الموارد البشرية ( الدقة، السرعة، المرونة، الموثوقية، التحديث، البحث) و المتغير التابع ويتمثل في أبعاد وخصائص رأس مال البشري ( المعرفة و المهارات، الإبداع و الابتكار ،خلق القيمة المضافة،رضا العملاء و الميزة التنافسية).

**2-5 صدق وثبات أداة القياس:** تم عرض الأداة على مجموعة من محكمين متخصصين في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و متخصصين في المنهجية و أساليب الإحصاء بلغ عددهم 05 أساتذة للحكم على مفردات وموضوعية ووضوح فقرات الاستبانة بما يسمى بالصدق الظاهري و تم تعديل الاستبانة لتصاغ بالشكل النهائي. ولاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات تم استخدام معامل ألفا كروم باخ (أنظر الجدول رقم 01) حيث بلغ معامله لمحور فعالية نظم معلومات الموارد البشرية قيمة 0,934 و بلغ معامله لمحور رأس المال البشري قيمة 0,701، بينما بلغت قيمة المعامل للاستبانة مشتملة على المحورين 0,908 ومن خلال هذه النتائج يتضح وجود ثبات داخلي بين متغيرات الدراسة ما يعني أن هنالك اتساق في الأسئلة الموضوعية لدراسة المتغيرات.

**2-6 الكشف عن اعتدالية التوزيع:** حتى نتمكن من استخدام أحد المقاييس الإحصائية المعلمية أو اللامعلمية يجب تمريرها على مجموعة من الاختبارات التي تمكن من التعرف على أن التوزيع الذي تأخذه المتغيرات توزيعاً طبيعياً أو أسياً أو توزيع آخر و من أشهر الاختبارات التي تختبر التوزيع إن كان طبيعياً لاستخدام المقاييس الإحصائية المعلمية اختبار كلوموجروف-سميرنوف، حيث جاء اختبار المتغير فعالية نظام معلومات الموارد البشرية بمعنوية Sig مساوية للقيمة 0,182 بينما قيمتها للمتغير رأس المال البشري بمعنوية Sig مساوية للقيمة 0,200 و كلاهما أكبر من مستوى الدلالة النظري 0.05 (أنظر الجدولين رقم 02 و 03) و من هنا نستنتج أن جميع عبارات الاستبانة للمتغيرين تتوزع توزيعاً طبيعياً ما يعني أنه يمكن استخدام المقاييس الإحصائية المعلمية في تحليل الاستبانة.

**2-7 المعالجة الإحصائية للبيانات:** تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS للقيام بعمليات الإحصائية المساعدة في التحليل و ذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- التوزيعات التكرارية و النسب المئوية؛
- المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ؛
- مستوى الأهمية لوحدة القياس على سلم "ليكرت" ذو الخمس درجات؛
- معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل(نظام معلومات الموارد البشرية) و التابع(رأس المال البشري).

**7-1 عرض نتائج الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة :** بين الجدول رقم (04) توزيع عينة الدراسة حسب عدة متغيرات منها الجنس فأظهرت ان عدد الذكور البالغ 23 موظف بنسبة مئوية تقدر بـ 69,7 من المئة و هي نسبة أكبر من عدد الإناث البالغ عددهم 10 موظفات أي بنسبة مئوية قدرها 30,3 من المئة و تعبر هذه النسبة على استحواذ الجنس الذكري على هذا النوع من الأعمال وحسب القائمين على المؤسسات الفندقية خلال جلسات المقابلات معهم يعزى ذلك إلى النظرة السلبية المأخوذة على قطاع الفنادق و السياحة من فئة الإناث و عمل المرأة في هذا القطاع خاصة في منطقة الجنوب الجزائري. كما يبين الجدول رقم (04) أيضاً توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي فأظهرت النتائج أن المستوى الثانوي من عينة الدراسة هي الأكبر من مستخدمي نظام المعلومات بـ 15 موظفاً أي بنسبة مئوية تقدر بـ 45,5 من المائة و هي تقارب نسبة الموظفين ذوي المستوى الجامعي أي بنسبة 42,4 من المائة ثم في المرتبة الثالثة والرابعة كانتا بنسبة متساوية قدرها 6,1 من المائة و يعود السبب لهذا التفاوت إلى توظيف هذه الفنادق لمستخدمين متخرجين من معاهد ومراكز التكوين المهني في اختصاصات متعددة كالإعلام الآلي، الفنادق، تسيير الموارد البشرية، المحاسبة و غيرها و من الجامعيين في تخصصات المحاسبة و التسويق.و أخيراً يبين الجدول أيضاً توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

فأظهرت أن المستجوبين من عينة الدراسة كانت خبرتهم ممتائلة للخبرة الأقل من خمس سنوات و الأكثر من العشر سنوات بنسبة مئوية تقدر بـ 39,4 من المائة لكليهما لتأتي في المرتبة الثالثة الموظفين ذوي الخبرة بين خمس و عشر سنوات بنسبة مئوية تقدر بـ 21,2 من المائة ويعزى ذلك حسب القائمين على المؤسسات الفندقية إلى استقطاب الكفاءات ذات الخبرة من سوق العمل لامتلاك ميزة تنافسية في مواجهة الفنادق المنافسة.

## 2-7-2 عرض نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة نحو كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية:

يوضح الجدول رقم (05) اتجاهات إجابات أفراد العينة لمحور فعالية نظام معلومات الموارد البشرية حيث نلاحظ أن معظم إجابات أفراد العينة تتجه نحو درجة توافق متوسطة و ذلك بمتوسط حسابي قدره 3,59 و بالتدقيق من الناحية الحسابية للمتوسط الحسابي لهذه الفقرات في هذه النتيجة المسجلة يتبين أن إجابات المستجوبين على الفقرات (1، 5، 8، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16 و 18) أثرت بشكل كبير على هذا الاتجاه مقارنة بالفقرات التي كان درجة توافقها مرتفعة وهي (2، 3، 4، 6، 7، 9 و 17) ، و قد عرفت أكبر متوسط حسابي الفقرة رقم(9) و التي جاء فيها أن "المسؤولين يتقنون بشكل كبير في مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية " بمتوسط حسابي يساوي 3,88 و بانحراف معيار تقدر قيمته بـ 1,053 و يعزى هذا الارتفاع إلى السرعة في اكتساب المعلومة في اقل زمن ممكن و هو ما تدعمه الفقرة رقم (18) بدرجة مرتفعة و التي جاءت ترتيبا في المرتبة الثانية (2) التي جاء فيها " يوفر نظام معلومات الموارد البشرية المعلومات المطلوبة في زمن أقل " بمتوسط حسابي يساوي 3,85 و بانحراف معياري قدره 1,064 كما تدعمه الفقرة رقم (03) باتفاق عينة البحث على أن "حجم الفندق وتصنيفه ضروريان لتبني نظم معلومات الموارد البشرية" و التي جاءت ترتيبا في المرتبة الرابعة (4) بمتوسط حسابي يساوي 3,79 و بانحراف معياري قدره 1,053 و أيضا الفقرة(17) التي جاءت ترتيبا في المرتبة السادسة (6) بمتوسط حسابي يساوي 3,67 و انحراف معياري قدره 1,109 حيث أن هناك اتفاقا حول هذه الفقرة التي جاء فيها " يساعد نظام المعلومات الموارد البشرية على صنع القرارات المتعلقة بالموارد البشرية للمؤسسة الفندقية " حيث منها يكمن الهدف الأساسي لهذا البحث في تحديد مساهمة نظام معلومات الموارد البشرية والذي جاء في الفقرة (06) أن " المعلومات المتعلقة بالمهارات والنخبة الموجودة في المؤسسة الفندقية يمكن الحصول عليها بسهولة من نظام المعلومات الموارد البشرية " و التي جاءت ترتيبا في المرتبة الثالثة (3) بمتوسط حسابي يساوي 3,82 و بانحراف معياري قدره 1,131، و جاءت أقل قيمة للمتوسط الحسابي في الفقرة رقم (02) بمتوسط حسابي يساوي 3,09 و بانحراف معياري قدره 0,879 و التي جاءت ترتيبا في المرتبة الرابعة عشر (14) بدرجة توافق متوسط و التي جاء فيها أن " نظام المعلومات الموارد البشرية صمم وفق خصوصية الفندق " و يعزى هذا الاتفاق المتوسط حول هذه الفقرة من عينة الدراسة لكون أن نظم المعلومات المتوفرة في السوق بما فيها نظم معلومات الموارد البشرية مصممة و منجزة بطريقة معيارية مع إدراج بعض التغيرات التي تتلاءم و طبيعة المؤسسة الفندقية المستغلة لهذا النظام و هذا لا يشكل من وجهة نظر المسؤولين أي مشكلة في مخرجات النظام لدعم عملية صنع القرار وهذا ما تؤكد الفقرة(17).

## 2-7-2 عرض نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة نحو رأس المال البشري: يوضح الجدول رقم (06) اتجاهات إجابات

أفراد العينة لمحور رأس المال البشري حيث نلاحظ أن معظم إجابات أفراد العينة تتجه نحو درجة التوافق بمستوى مرتفع و ذلك بمتوسط حسابي قدره 3,72 و بالتدقيق من الناحية الحسابية للمتوسط الحسابي لهذه الفقرات في هذه النتيجة المسجلة يتبين أن إجابات المستجوبين على الفقرات (2، 3، 18، 21، 9، 19، 1، 12، 13، 11، 15، 4) أثرت بشكل كبير على هذا الاتجاه مقارنة بالفقرات التي كان درجة توافقها بمستوى متوسط وهي (14، 16، 6، 7، 10، 20، 5، 8، 17) ، و قد عرفت أكبر متوسط حسابي الفقرة رقم(2) و التي تنص " تستقطب المؤسسة الفندقية الأفراد ذوي المعارف و حملة الشهادات الأكاديمية و المهنية من مختلف المستويات " بمتوسط حسابي يساوي 4,27 و بانحراف معيار تقدر قيمته بـ 6,74، و التي هي فقرة تابعة لبعد المعرفة و المهارات، كما تتقاسم المرتبة الأولى بأعلى متوسط

حسابي الفقرة (18) و التابعة لبعده رضا الزبائن و التي تنص " تولي إدارة المؤسسة الفندقية اهتماما كبيرا لمقترحات وأراء زبائنها فيما يتعلق بالتحسينات وتقديم خدمات جديدة " و يعزى اتجاه درجة الاتفاق ذات المستوى المرتفع للفقرة (2) إلى القيمة المضافة التي تريد المؤسسة الفندقية جنيها من خلال الموارد المتخصصة و المكونة بطريقة علمية مستفيدة من جميع المهارات و الكفاءات التي توفرها المؤسسات التكوينية لصالح افراد المؤسسة الفندقية الحاليين و المستقبليين من مختلف المستويات من الإدارة التشغيلية إلى الإدارة العليا و يعزز هذا الاتجاه ما جاء في الفقرة (18) و التي تقاسمت المرتبة الأولى مع الفقرة رقم (2) حيث تنص " تولي إدارة المؤسسة الفندقية اهتماما كبيرا لمقترحات وأراء زبائنها فيما يتعلق بالتحسينات وتقديم خدمات جديدة " هذا الاهتمام لمقترحات و أراء الزبائن لتقديم خدمات جديدة تندرج ضمن عمليات التقييم الدورية و التغذية الراجعة التي تسجلها هذه المهارات من الموارد البشرية خلال تقديمهم لمخلف الأنشطة الفندقية و لا يتأتى ذلك إلا من خلال دورات التكوين لاستيعاب هذه التقنيات للتعامل مع الزبائن و التسيير المحكم للمؤسسة الفندقية و هو ما تؤكده الفقرات (3)،(9) و (1) التي جاءت بدرجة موافقة بمستوى مرتفع حول التكوين لامتلاك مهارات و معارف جديدة للرأس المال البشري. و جاءت أقل قيمة للمتوسط الحسابي في الفقرة رقم (17) بمتوسط حسابي يساوي 2,94 و بانحراف معياري قدره 1,059 و التي جاءت ترتيبيا في المرتبة الرابعة عشر (14) بدرجة توافق ذات مستو متوسط و التي جاء فيها أن " يولي أفراد المؤسسة الفندقية اهتماما خاصا وفرديا بالزبائن ويتعاملون مع متطلباتهم بعناية فائقة " و يعزى هذا التوجه المتوسط للعينة للإجابة على هذه الفقرة بافتقاد المؤسسات الفندقية موضوع الدراسة على النقص في الموارد البشرية التي من شأنها أن تلبى احتياجات الزبائن بصفة فردية وخاصة حسب مسؤولي هذه المؤسسات إلا أن العناية و الجودة مضمونة حسبهم و هذا ما يؤكده اتجاه الفقرة رقم (12) و التي جاء اتجاه استجابات العينة بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي يساوي 4,000 و انحراف معياري يساوي 1,000 و التي كان ترتيبها الرابع، هذه الجودة هي نتيجة للتكوين المستمر للرأس المال البشري للمؤسسة موضوع الفقرتين الأولى هي الفقرة رقم (3) و التي جاء اتجاه استجابات العينة بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي يساوي 4,21 و بانحراف معياري قدره 0,650 و التي جاءت في الترتيب الثانية ، ثانيا الفقرة رقم (9) و التي جاء اتجاه استجابات العينة هي الأخرى بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي يساوي 4,18 و بانحراف معياري قدره 0,727 و التي جاءت في الترتيب الثالثة وتحديد ظروف التكوين يأتي بعد عملية التقييم المستمرة لمواردها البشرية موضوع الفقرة رقم (1) و التي جاء اتجاه استجابات العينة بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي يساوي 4,00 و بانحراف معياري قدره 1,000 و التي جاءت في الترتيب الرابع.

### III - النتائج ومناقشتها :

**1-3 اختبار الفرضية الجزئية الأولى:** " يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية ذو مستوى متوسط في رصد معلومات رأس المال البشري في الفنادق عينة الدراسة.. "

لاختبار مدى صحة الفرضية الجزئية الأولى تم تجميع الفقرات الأساسية التي تركز على كون نظام معلومات

الموارد البشرية ذو فعالية في رصد

معلومات رأس المال البشري (أنظر الجدول رقم 07) حيث يوضح الجدول الفقرات التي تعبر بدقة عن فعالية نظام معلومات الموارد البشرية التي تسمح برصد الموارد البشرية ذات المهارة و الكفاءة في المؤسسات الفندقية عينة الدراسة حيث يوضح الجدول البنود التي من خلالها تتحقق أهم العناصر المتمثلة في الدقة، السرعة، المرونة، الموثوقية، التحديث و البحث عن البيانات المتعلقة بالموارد البشرية ذات الكفاءة و المهارة المبدعة و أظهرت النتائج أن ما نسبته 34,84 من المائة من المستجوبين كانت استجاباتهم مع فعالية نظام معلومات الموارد البشرية في الرصد بصفة جيدة خاصة إذا ما تم إضافة إليه نسبة الموافقين تماما و التي تقدر نسبتها بـ 21,71 لتكون النسبة الإجمالية 56,55 وهو مستوى متوسط من المستجوبين خاصة إذا تم عزل الحيايين و الذين تقدر نسبتهم 29,79 من المائة وفي المقابل فإن إجمالي المعارضين لفعالية



نظام معلومات الموارد البشرية في الرصد بإجمالي 13,63 من المائة موزعة على نسبي 10,10 من المائة لغير الموافقين و 3,53 لغير الموافقين تماما، ما يعبر عن مستخدمين نظام معلومات الموارد البشرية في الفنادق عينة الدراسة إلى أن استخدام هذا النوع من أنظمة المعلومات يساهم بمستوى متوسط في رصد رأس المال البشري و هو نفس الانطباع الذي أدته الباحثة (Ariel Herbert Fambeu, 2017)<sup>12</sup> في دراسته " L'adoption des TIC dans un pays en développement " حيث يرى أن هناك تأثير إيجابي لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال و يكون أكثر أهمية عندما يصاحبه استثمار إضافي في تكوين رأس مال البشري و التغييرات التنظيمية ، كما أن اتساع دائرة مهام إدارة الموارد البشرية يتطلب منها تزويدها بأدوات تضمن لها الوصول السريع للمعلومات و اتخاذ قرارات تبعا لتطور في البيئة المحيطة بالمؤسسة و هي نفس النتيجة التي يراها الباحثون علي لطفى وآخرون في دراستهم " تكنولوجيا الموارد البشرية إدارة و تنمية -تخطيط و تطوير" حيث يرون أنه في ظل الدور الجديد الإستراتيجي للموارد البشرية يجب أن يتمتع متخصص الموارد البشرية بمجموعة من القدرات الحيوية (كالقدرات الفنية، الإنسانية، الفكرية، التصورية، تنوع المهارات و التعامل مع تكنولوجيا المعلومات...).

و هي نفس الصورة إلى يراها كل من الباحثان Eric Davoine & Bertrand Audrin<sup>13</sup> في أن الرقمنة أصبحت مفتاحا أساسيا و ذات تأثير على وظائف الموارد البشرية خاصة في إظهار صورة المستخدم ، تسيير المهارات ، الكفاءات و التنظيم .

ومنه نستنتج قبول الفرضية الجزئية الأولى أي أن نظام معلومات الموارد البشرية ذو فعالية بمستوى متوسط في رصد معلومات رأس المال البشري.

### 2-3 اختبار الفرضية الجزئية الثانية " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين فعالية نظام المعلومات الموارد البشرية و رأس المال البشري لدى عينة الدراسة"

لاختبار مدى صحة الفرضية الجزئية الأولى تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين فعالية نظام معلومات الموارد البشرية و رأس المال البشري فكانت النتائج (أنظر الجدول رقم 08) حيث يوضح الجدول نتائج الارتباط البسيط بين المتغيرين نظام معلومات الموارد البشرية كمتغير مستقل و رأس المال البشري كمتغير تابع حيث يبين الجدول أن قيمة مستوى دلالة الاختبار الذي تحدده قيمة الاحتمال Sig التي تساوي 0,001 و هي قيمة أقل من مستوى الدلالة النظري 0,01 أي أن العلاقة دالة إحصائيا عند هذا المستوى و من خلال نفس الجدول يتبين أن قيمة معامل الارتباط  $R=0,57$  ما يعني أن هناك ارتباطا بين المتغيرين موجبا متوسطا بمعنى انه يمكن التنبؤ بنوع من الدقة بقيم أحد المتغيرين من خلال قيم المتغير الثاني، و يمكن إيعاز هذه العلاقة إلى توجه أغلب المؤسسات و منها الفنادق إلى عصرنة إدارتها على غرار المؤسسات الاقتصادية الأخرى و الاستفادة من مزايا تكنولوجيا المعلومات في التسيير الأمثل لمختلف الوظائف و التي منها إدارة الموارد البشرية و هو نفس الاتجاه الذي يراه الباحثان (محمد إبراهيم المدهون و أمل إبراهيم أبو رحمة، 2005)<sup>14</sup> أن نظم معلومات الموارد البشرية كنظم فرعية لنظم المعلومات الإدارية، تعتبر إحدى أهم الوسائل التي توفر المعلومات الملائمة عن العاملين وظروف العمل وسياسات التوظيف، تمكن من اتخاذ القرارات السليمة التي تضمن حسن استخدام العنصر البشري و هو نفسه التوجه الذي تراه دراسة Rukevwe Juliet Olughor<sup>15</sup> بأن استخدام نظام معلومات الموارد البشرية يمكن الموارد البشرية التي هي أساس رأس المال البشري للفندق من أن تصبح قادرة على أن تكون في نفس الوقت استراتيجية، مرنة، فعالة من حيث التكلفة ومستهلكة للعملاء وهذا يعزز شخصية الفنادق ويمكنها من التنافس بشكل إيجابي.

و منه نستنتج قبول الفرضية الجزئية الثانية أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 ذات طبيعة موجبة متوسطة بين فعالية نظام المعلومات الموارد البشرية و رأس المال البشري لدى الفنادق عينة الدراسة .

و لمعرفة تأثير كل متغير مستقل (الدقة، البحث، الموثوقية، التحديث، السرعة، المرونة) على المتغير التابع رصد رأس المال البشري تم الاعتماد على تحليل الانحدار المنتظم حيث قمنا بتحديد فقط معاملات أفضل نموذج الانحدار للمتغيرات (الأبعاد) التي لها تأثير على رصد معلومات رأس المال البشري، فيظهر (الجدول رقم 09) أن متغير الموثوقية هو المتغير الوحيد الداخل للنموذج لأن له أكبر معامل ارتباط بسيط مع رصد رأس المال البشري حيث بلغت قيمته 0.681 بينما بلغت معاملات الارتباط البسيطة على التوالي للمتغيرات (الدقة، البحث، التحديث، السرعة، المرونة) ( 0.497، 0.572، 0.219، 0.418، 0.288 ) (أنظر جدول رقم 10) وأظهر مؤشر نموذج الانحدار و المتمثل في معامل التحديد و الذي يعتبر مقياساً لجودة توفيق النموذج أن قيمته نسائي 0.382، تفسير ذلك أن 38 من المائة من البيانات (أو الانحرافات الكلية في قيم المتغير المعتمد "الموثوقية") تفسرها العلاقة الخطية، أي نموذج الانحدار و هذا اعتماداً على استجابات عينة الدراسة و أن 62 من المائة من الانحرافات ترجع إلى عوامل أخرى، وتم استبعاد المتغيرات الأخرى آلياً و هي (الدقة، البحث، السرعة) بالرغم من وجود العلاقة بين هذه المتغيرات المستقلة و المتغير التابع رصد رأس المال البشري عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 (أنظر جدول رقم 10)، إذ كان لهم معامل ارتباط بسيط ضعيف مع المتغير التابع رصد رأس المال البشري، بينما متغيري (التحديث و المرونة) تم استبعادهم أيضاً من النموذج بسبب معامل الارتباط البسيط الضعيف و غير الدال مع المتغير التابع.

#### IV- الخلاصة :

من الرهانات الجديدة لأي مؤسسة تبني نظم معلومات لتسيير مختلف مصالحها الإدارية، ففي المؤسسات الفندقية محل الدراسة تستخدم نظام معلومات الموارد البشرية كأداة من أدوات تسيير مواردها البشرية، لذا تناولت دراستنا البحث في إشكالية تقييم مستوى مساهمة نظام معلومات الموارد البشرية في رصد معلومات رأس المال البشري، حيث جاءت الدراسة النظرية و الميدانية لتسلط الضوء عن فعالية نظام المعلومات الموارد البشرية في رصد معلومات رأس المال البشري في الفنادق السياحية لولاية ورقلة.

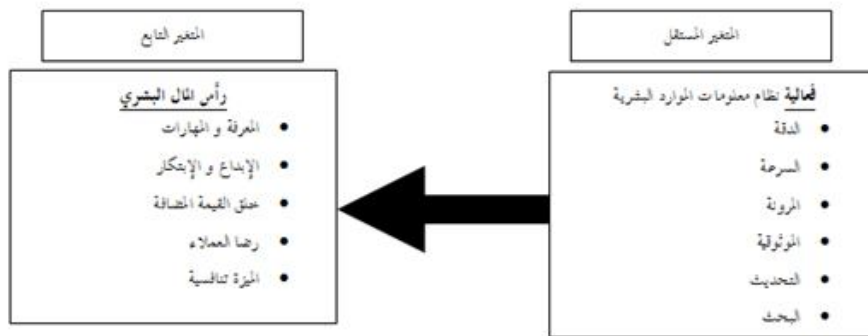
بناءً على الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. نظام معلومات الموارد البشرية ذو مستوى فعالية متوسط في رصد معلومات رأس المال البشري؛
  2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ذات طبيعة موجبة متوسطة بين فعالية نظام المعلومات الموارد البشرية و رأس المال البشري لدى الفنادق عينة الدراسة.
  3. من بين المتغيرات (الأبعاد) التي لها تأثير على رصد معلومات رأس مال البشري هو متغير الموثوقية الذي يعتبر المتغير الوحيد الداخل للنموذج لأن له أكبر معامل ارتباط بسيط مع المتغير التابع رصد رأس المال البشري، وتم استبعاد المتغيرات الأخرى بالرغم من أن بعضها له علاقة مع المتغير التابع.
- وهي ما توافقت مع دراسة محمد إبراهيم المدهون و أمل إبراهيم أبو رحمة أن نظم معلومات الموارد البشرية كنظم فرعية لنظم المعلومات الإدارية، تعتبر إحدى أهم الوسائل التي توفر المعلومات الملائمة عن العاملين وظروف العمل وسياسات التوظيف ، تمكن من اتخاذ القرارات السليمة التي تضمن حسن استخدام العنصر البشري و دراسة ( Rukevwe Juliet Olughor ) بأن استخدام نظام معلومات الموارد البشرية مهم و مفيد لنجاح أي منظمة باعتباره أداة من أدوات العملية التسييرية و هي نفس الصورة إلى يراها كل من الباحثان (Eric Davoine & Bertrand Audrin) في أن الرقمنة أصبحت مفتاحاً أساسياً و ذات تأثير على وظائف الموارد البشرية في خاصة في إظهار صورة المستخدم، تسيير المهارات، الكفاءات والتنظيم.

ومنه يمكن أن نوصي بالإهتمام أكثر بالمتغيرات المستقلة الأخرى التي تشكل أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية (الدقة، البحث، التحديث، السرعة و المرونة) لأن لها دور كبير في تتبع مسار المعلومات إلى أن تصل إلى المسؤولين من أجل اتخاذ القرارات بالإضافة لتطوير أنظمة المعلومات الإدارية و منها نظام معلومات الموارد البشرية لأن تكون أكثر مواثمة مع تطورات تكنولوجيا المعلومات و استخدام الويب كأداة إضافية خاصة ما تعلق بتطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية (الاستقطاب، التخطيط، التدريب وغيرها).  
وعليه يمكن اقتراح توسيع نطاق الدراسة لتشمل عينة أكبر على المستوى الوطني أو دراسة فعالية نظام المعلومات الموارد البشرية في خلق و تحقيق ميزة تنافسية في الفنادق السياحية.

#### V - ملحق الجداول والأشكال البيانية :

شكل رقم 1: نموذج دراسة تقييم مستوى رصد معلومات رأس مال البشري في نظم معلومات الموارد البشرية



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على الأدبيات النظرية

#### الجدول رقم 01: قياس ثبات الأداة للاستبانة

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرومباخ
محور فعالية نظام معلومات الموارد البشرية	18	0,934
محور رأس المال البشري	21	0,701
المحورين مجتمعين (الاستبانة كاملة)	39	0,908

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج برنامج SPSS بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

#### جدول رقم 02 : نتائج اختبار كلوموجروف-سميرنوف لمتغير فعالية نظام معلومات الموارد البشرية

		فعالية نظام معلومات الموارد البشرية
N		33
Paramètres normaux <sup>a,b</sup>	Moyenne	64,73
	Ecart type	12,839
Différences les plus extrêmes	Absolue	,129
	Positif	,087
	Négatif	-,129
Statistiques de test		,129
Sig. asymptotique (bilatérale)		,182 <sup>c</sup>
a. La distribution du test est Normale		

المصدر : من إعداد الباحثين من نتائج برنامج Spss بالاعتماد على إجابات عينة لدراسة

**جدول رقم 03 : نتائج اختبار كلوموجروف-سميرنوف لمتغير رأس المال البشري**

فعالية نظام معلومات الموارد البشرية		
N		33
Paramètres normaux <sup>a,b</sup>	Moyenne	78,06
	Ecart type	7,462
Différences les plus extrêmes	Absolue	,118
	Positif	,095
	Négatif	-,118
Statistiques de test		,118
Sig. asymptotique(bilatérale)		,200
a. La distribution du test est Normale		

المصدر : من إعداد الباحثين من نتائج برنامج Spss بالاعتماد على إجابات عينة لدراسة

**جدول رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية**

المتغير	العناصر	التردد	النسبة المئوية
الجنس	إناث	10	30,3
	ذكور	23	69,7
المؤهل العلمي	أقل من ثانوي	2	6,1
	ثانوي	15	45,5
	جامعي	14	42,4
	دراسات عليا	2	6,1
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	13	39,4
	من 5 إلى 10 سنوات	7	21,2
	أكثر من 10 سنوات	13	39,4

المصدر : من إعداد الباحثين من نتائج برنامج SPS بالاعتماد على إجابات عينة الدراسة

**الجدول رقم (05) : استجابات أفراد عينة الدراسة نحو فعالية نظام معلومات الموارد البشرية**

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
01	تسيير إدارة المؤسسة الفندقية مواردها البشرية باستخدام نظام معلومات يستجيب لمتطلباتها	3,61	1,171	متوسط	8
02	نظام المعلومات الموارد البشرية صمم وفق خصوصية الفندق	3,09	,879	متوسط	14
03	حجم الفندق وتصنيفه ضروريان لتبني نظم معلومات الموارد البشرية	3,79	1,053	مرتفع	4
04	جميع التطبيقات الموارد البشرية يتم تسييرها عن طريق نظام معلومات الموارد البشرية	3,76	1,146	مرتفع	5
05	متخذي القرارات في الفندق يمكن لهم الاستعلاء عن جميع المعلومات التي يطلبونها من النظام	3,48	1,253	متوسط	10
06	المعلومات المتعلقة بالمهارات و النخبة الموجودة في المؤسسة الفندقية يمكن الحصول عليها بسهولة من نظام المعلومات الموارد البشرية	3,82	1,131	مرتفع	3
07	نظام معلومات الموارد البشرية يوفر تقنيات البحث المتقدم على أي مورد بشري يعمل في المؤسسة الفندقية	3,79	1,023	مرتفع	4
08	المسؤولين يولون اهتمام بمخرجات نظام معلومات الموارد البشرية	3,85	,870	مرتفع	2
09	المسؤولين يتقنون بشكل كبير في مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية	3,88	1,053	مرتفع	1

10	متوسط	,870	3,48	المعلومات المتعلقة بالنخبة و المهارات مطلوبة بدرجة معتبرة من المسؤولين	10
9	متوسط	1,003	3,55	يتم دعم جميع وظائف الموارد البشرية باستغلال مخرجات نظام المعلومات الموارد البشرية	11
10	متوسط	1,093	3,48	تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديث بيانات نظام المعلومات بانتظام	12
13	متوسط	1,062	3,24	تقوم إدارة الموارد البشرية بتدقيق جودة بيانات نظام المعلومات دوريا	13
7	متوسط	1,084	3,64	تتسم مخرجات نظام المعلومات بدقة كبيرة وخلوها من الأخطاء	14
11	متوسط	1,032	3,42	تخصص المؤسسة الفندقية جزء من الميزانية لاقتناء أنظمة معلومات متطورة حديثة	15
12	متوسط	,645	3,33	مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية تتميز بقدرتها على التكيف تبعاً لمتطلبات المستفيدين منها	16
6	مرتفع	1,109	3,67	يساعد نظام المعلومات الموارد البشرية على صنع القرارات المتعلقة بالموارد البشرية للمؤسسة الفندقية.	17
2	مرتفع	1,064	3,85	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية المعلومات المطلوبة في زمن أقل عند إجراء استعلام معين.	18
	متوسط	/	3,59	متوسط الاجمالي	

المصدر : من إعداد الباحثين من نتائج برنامج Spss بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

#### الجدول رقم: (06) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو رأس المال البشري

الترتيب	مستوى الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
4	مرتفع	1,000	4,00	تسعى المؤسسة الفندقية دوماً إلى التعرف على احتياجات العاملين في تخصصاتهم وتقييم قدراتهم المعرفية	01
1	مرتفع	,674	4,27	تستقطب المؤسسة الفندقية الأفراد ذوي المعارف و حملة الشهادات الأكاديمية و المهنية من مختلف المستويات	02
2	مرتفع	,650	4,21	تبرمج المؤسسة الفندقية دورات تكوينية متخصصة لامتلاك معارف ومهارات جديدة	03
8	مرتفع	1,075	3,70	يتلائم العمل الذي أقوم به مع مؤهلاتي العلمية و مهاراتي الإبداعية.	04
13	متوسط	1,392	3,00	تناسب الأجور و المكافآت الممنوحة لي مع مهاراتي في العمل	05
11	متوسط	1,092	3,55	تشجع المؤسسة الفندقية موظفيها على الإبداع و الابتكار وتوفر الجو المناسب لذلك	06
11	متوسط	,905	3,55	تشجيع الأفراد على التعبير عن أفكارهم بحرية في مجال تخصصاتهم الوظيفية	07
13	متوسط	,866	3,00	تقديم الدعم المادي وتوفير الأدوات والتقنيات المناسبة. للتخلص من معوقات الإبداع	08
3	مرتفع	,727	4,18	توفر المؤسسة الفندقية فرص التعلم والتدريب وتنمية المعارف والقدرات الذهنية والمعرفية بهدف الابتكار والتجديد	09
12	متوسط	,805	3,09	تشاركني المؤسسة الفندقية في عمليات التحديث والتطوير التي تحسن من أداء المؤسسة	10
6	مرتفع	1,011	3,91	تسمح الكفاءات التي تتوفر عليها المؤسسة الفندقية على خفض تكاليف تشغيلها لمختلف مصالحها	11
4	مرتفع	1,000	4,00	تنوع المهارات في المؤسسة الفندقية يسمح بتقديم خدمة ذات جودة لصالح الزبائن	12
5	مرتفع	,788	3,94	يعتبر رأس مال البشري للمؤسسة الفندقية قوة إقتصادية محرّكة لمختلف الموارد المادية والتقنية	13
9	متوسط	1,223	3,61	لدى أفراد المؤسسة الفندقية إدراك تام بأهمية و قيمة الزبون لتحقيق التميز	14
7	مرتفع	1,023	3,79	يستطيع أفراد المؤسسة الفندقية تلبية احتياجات الزبائن، تحقيق رغباتهم وتوقعاتهم في السلعة أو الخدمة المقدمة	15
10	متوسط	1,119	3,58	الخدمات المقدمة من طرف الكفاءات و المهارات الموجودة في المؤسسة الفندقية تجعل	16

الزبائن يقدرون ويدركون التميز				
17	يولي افراد المؤسسة الفندقية اهتماما خاصا وفرديا بالزبائن ويتعاملون مع متطلباتهم بعناية فائقة	2,94	1,059	متوسط
18	تولي ادارة المؤسسة الفندقية اهتماما كبيرا لمقترحات وآراء زبائنها فيما يتعلق بالتحسينات وتقديم خدمات جديدة	4,27	,674	مرتفع
19	لدى إدارة المؤسسة الفندقية معايير محددة للموارد البشرية لتقييم جودة الخدمات المقدمة	4,18	,727	مرتفع
20	المعرفة و الابتكار لدى افراد المؤسسة الفندقية تسمح بمواجهة حدة المنافسة في قطاع السياحة و الفنادق	3,09	,805	متوسط
21	تهتم ادارة المؤسسة الفندقية بتطوير خدماتها الفندقية مقارنة مع ما يقدمه المنافسون	4,21	,650	مرتفع
22	متوسط الاجمالي	3,72	/	مرتفع

المصدر : من إعداد الباحثين من نتائج برنامج Spss بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

### الجدول رقم : ( 07 ) إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو الفقرات الأساسية لفعالية نظام معلومات الموارد البشرية

الفقرات		موافق تماما		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق تماما	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
جميع التطبيقات الموارد البشرية يتم تسبيريها عن طريق نظام معلومات الموارد البشرية		30.3	11	33.3	8	24.2	8	6.1	2	6.1	2
جميع التطبيقات الموارد البشرية يتم تسبيريها عن طريق نظام معلومات الموارد البشرية		21.2	7	36.4	12	24.2	8	6.1	2	6.1	4
متخذي القرارات في الفندق يمكن لهم الاستعلام عن جميع المعلومات التي يطلبونها من النظام		36.4	12	27.3	9	18.2	6	18.2	6	0	0
المعلومات المتعلقة بالمهارات و النخبة الموجودة في المؤسسة الفندقية يمكن الحصول عليها بسهولة من نظام المعلومات الموارد البشرية		24.2	8	45.5	15	18.2	6	9.1	3	9.1	1
نظام معلومات الموارد البشرية يوفر تقنيات البحث المتقدم على أي مورد بشري يعمل في المؤسسة الفندقية		6.1	2	18.2	6	60.6	20	9.1	3	9.1	2
المسؤولين يولون اهتمام بمخرجات نظام معلومات الموارد البشرية		33.3	11	33.3	11	24.2	8	6.2	2	6.2	1
المسؤولين يتقنون بشكل كبير في مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية		6.1	2	51.5	17	30.3	10	9.1	3	9.1	1
المعلومات المتعلقة بالنخبة و المهارات مطلوبة بدرجة معتبرة من المسؤولين		15.2	5	42.2	14	27.3	9	12.1	4	12.1	1
يتم دعم جميع وظائف الموارد البشرية باستغلال مخرجات نظام المعلومات الموارد البشرية		21.2	7	42.4	14	18.2	6	15.2	5	15.2	1
مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية تتميز بقدرتها على التكيف تبعا لمتطلبات المستفيدين منها		3	1	33.3	11	57.6	19	6.1	2	6.1	0
يساعد نظام المعلومات الموارد البشرية على صنع القرارات المتعلقة بالموارد البشرية للمؤسسة الفندقية.		27.3	9	30.3	10	27.3	9	12.1	4	12.1	1
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية المعلومات المطلوبة في زمن أقل عند إجراء استعلام معين		36.4	12	24.2	8	27.3	9	12.1	4	12.1	0
المجموع		21,71	86	34,84	138	29,79	118	10,10	40	10,10	14

المصدر : من إعداد الباحثين من نتائج برنامج Spss بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

الجدول رقم (08) العلاقة بين فعالية نظام معلومات الموارد البشرية و رأس المال البشري

		فعالية نظام معلومات الموارد البشرية	رأس المال البشري
فعالية نظام معلومات الموارد البشرية	Corrélation de Pearson	1	,570**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	33	33
رأس المال البشري	Corrélation de Pearson	,570**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	33	33

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

الجدول رقم (09) معاملات أفضل نموذج الانحدار و المتغيرات المستبعدة

Coefficients <sup>a</sup>								
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Intervalle de confiance à 95.0% pour B		
	B	Erreur standard	Bêta			Borne inférieure	Borne supérieure	
1	(Constante)	55.458	5.271		10.521	.000	44.707	66.209
	موثوقية	1.297	.297	.618	4.374	.000	.692	1.902
Variable dépendante : رأس مال بشري								
Variables exclues <sup>a</sup>								
Modèle	Bêta In	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité			
					Tolérance			
1	الدقة	.049 <sup>b</sup>	.218	.829	.040	.403		
	البحث	.199 <sup>b</sup>	.801	.429	.145	.328		
	تحديث	-.126 <sup>-b</sup>	-.767-	.449	-.139-	.744		
	السرعة	.084 <sup>b</sup>	.478	.636	.087	.655		
	المرونة	.158 <sup>b</sup>	1.094	.283	.196	.950		
Variable dépendante : رأس المال البشري								
Prédicteurs dans le modèle : (Constante), لموثوقية								

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

الجدول رقم (10) الارتباطات الجزئية بين المتغيرات

Corrélations									
Variables de contrôle		الدقة	البحث	موثوقية	تحديث	السرعة	المرونة	رأس المال البشري	
-aucun <sup>a</sup>	الدقة	Corrélation	1.000	.850**	.773**	.526**	.484**	.224	<b>.497**</b>
	البحث	Corrélation	.850**	1.000	.820**	.376*	.713**	.229	<b>.572**</b>
	موثوقية	Corrélation	.773**	.820**	1.000	.506**	.588**	.223	<b>.618**</b>
	تحديث	Corrélation	.526**	.376*	.506**	1.000	.162	.478**	<b>.219</b>
	السرعة	Corrélation	.484**	.713**	.588**	.162	1.000	-.152-	<b>.418*</b>
	المرونة	Corrélation	.224	.229	.223	.478**	-.152-	1.000	<b>.288</b>
	رأس المال البشري	Corrélation	.497**	.572**	.618**	.219	.418*	.288	<b>1.000</b>
** . La corrélation est significative au niveau 0,01.									
* . La corrélation est significative au niveau 0,05.									
a. Les cellules contiennent des corrélations simples (Pearson).									

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

## VI - الإحالات والمراجع :

<sup>1</sup> Bertrand Audrin, E. D. (2017, Février). La fonction RH face à la numérisation des organisations le cas des outils de communication numérique. Management & Avenir N° 92 , pp. 15-39 ,en ligne <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2017-2-p-15.htm> (date de visite 21/07/2017).

<sup>2</sup> Olughor, u. J. (2016, February). the relationship between human resource information system and human resource management. International Journal of Economics, Commerce and Management, Vol. IV, Issue 2 , pp. 501-508, en ligne [ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2016/02/4227.pdf](http://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2016/02/4227.pdf) (date de visite 21/07/2017).

<sup>3</sup> Wilfrid Azan, T. M. (2013, Mars). Évaluation des projets de système d'information une approche par les options réelles. Recherches en Sciences de Gestion N° 96 , pp. 69-89, en ligne <https://www.cairn.info/revue-recherches-en-sciences-de-gestion-2013-3-page-69.htm> (date de visite 21/07/2017)

<sup>4</sup> محمد جاسم الشعبان، محمد صالح الابعج (2014)، ادارة الموارد البشرية في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة الجودة الشاملة-الهندرة، الطبعة الأولى، دار الرضوان للنشر و التوزيع، الأردن.

<sup>5</sup> Florence Laval, V. G. (2010, Juillet). Impact de l'implantation d'un SIRH sur la GRH d'une PME. Revue Management & Avenir N°37, pp. 329-350, en ligne :<http://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2010-7-page-329.htm> (date de visite 05/08/2017).

<sup>6</sup> محمد جاسم الشعبان، محمد صالح الابعج(2014)، مرجع سبق ذكره، ص 84

<sup>7</sup> Olughor, ukevwe Juliet, Op.Cit, P:503

<sup>8</sup> عفاف السيد بدوي. (2012)، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، تم الاسترداد من رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية "دراسة ميدانية": <https://hrdiscussion.com/hr108987.html>، تاريخ الزيارة 2017/04/13، 22:25.

<sup>9</sup> Hardeep Chahal, Purnima Bakshi, (2015) "Examining intellectual capital and competitive advantage relationship: Role of innovation and organizational learning", International Journal of Bank Marketing, Vol. 33 Issue: 3, pp.376-399, en line <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2013-0069> (date de visite 05/08/2017).

<sup>10</sup> Alika Iyere Joseph, S. A. (2014). Human Capital Definitions, Approaches and Management Dynamics. Journal of Business Administration and Education ISSN 2201-2958 Volume 5, Number 1 , pp. 55-78.

<sup>11</sup> أحمد عيد و إسماعيل الصفار. (2008). تأثير رأس المال البشري في الأداء المصرفي، دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي المصارف التجارية الأردنية. مجلد الإدارة و الاقتصاد، العدد 70 ، الصفحات 84-10

<sup>12</sup> Fambeu, A. H. (2017), L'adoption des TIC dans un pays en développement, Revue d'économie industrielle N°157, pp. 61-101, En ligne URL : <http://rei.revues.org/6518>, consulté le 27 juin 2017 à 22:15

<sup>13</sup> Bertrand Audrin, E. D. (2017, Février), Op.Cit, P.26-27

<sup>14</sup> أمل إبراهيم أبو رحمة و محمد إبراهيم المدهون. (2005). نظم معلومات الموارد البشرية و أثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة إستكمال لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال . قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة، فلسطين،ص.38

<sup>15</sup> Olughor, ukevwe Juliet, Op.Cit, P:504

كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

عبد المالك باسيمان، حسين شنيني و ياسين محجر(2019)، تقييم مستوى رصد معلومات رأس المال البشري باستخدام نظم معلومات الموارد البشرية دراسة ميدانية مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، 11 (01)/2019 الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص ( 27-42)