



**دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء
الموارد البشرية بالمنظمات الحكومية " بالتطبيق على
مصلحة الضرائب على الدخل "**

**The role of human resources information
systems in increasing the effectiveness of
human resources performance in
governmental organizations "by applying
to the income tax authority"**

د. أحمد إبراهيم حسن
مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية ادارة الاعمال - جامعة الحدود الشمالية
المملكة العربية السعودية

مجلة الدراسات التجارية المعاصرة
كلية التجارة - جامعة كفر الشيخ
المجلد السابع . العدد الحادي عشر- الجزء الثاني
يناير ٢٠٢١م
رابط المجلة : <https://csj.journals.ekb.eg>

الملخص

يعتبر المورد البشري من أهم موارد المنظمة فهو الذى يستطيع إدارة الموارد الأخرى وتحقيق الميزة التنافسية فى أى صناعة وبالتالي زيادة القدرة التنافسية للمنظمات بمختلف أحجامها، ومع زيادة الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية والتطبيقات التكنولوجية فى مختلف المجالات، وفى مجال إدارة الموارد البشرية ظهرت فى الفترة الأخيرة تطبيقات مثل برامج إدارة الموارد البشرية وأحيانا يطلق عليها برامج الخدمة الذاتية للموظفين أو نظم معلومات للموارد البشرية بالمنظمة بغرض توفير المعلومات عن التوظيف وتوفير البيانات اللازمة عن العمالة المتوفرة بالمنظمة، ولقد قامت مصلحة الضرائب المصرية (الدخل) بتطبيق احد هذه البرامج منذ عام ٢٠١١ وتسعى هذه الدراسة إلى معرفة مدى فاعلية الأداء بأحد المنظمات الحكومية بمصر وهي مصلحة الضرائب العامة نتيجة لاستخدام مثل هذه التطبيقات فى محاولة لمعرفة العائد من التكلفة لشراء مثل هذه البرامج وأيضاً التوصل إلى قرار بشأن تطوير هذا النظام أو استبداله أو عدم استخدامه والعودة إلى الأنظمة اليدوية التقليدية من خلال استبيان أجراه الباحث وتم توزيعه على الإدارة المركزية لشئون العاملين بالمصلحة حيث أنهم الموظفون الذين استخدموا التطبيق بالفعل وتم استخدام تحليل الإنحدار الخطى المتعدد لمعرفة اثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وكانت نتائج الدراسة أن الإنحدار معنوى وذلك من خلال قيمة (ف) البالغة (322.9) بدلالة (0.000) وتفسر المتغيرات (27.1%) من التباين الحاصل فى فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية كما جاءت قيمة بيتا التي توضح العلاقة بين فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية وتطبيق نظام الاجور والمرتببات المميكن بقيمة (0.216) ذات دلالة إحصائية وجاءت قيمة بيتا لمتغير تطبيق نظام الكسب غير المشروع المميكن بقيمة (0.251) دال إحصائياً وكذلك جاءت قيمة بيتا لمتغير تطبيق نظام الشكاوى والجزاءات المميكن بقيمة (0.211) دال إحصائياً وهذه النتائج تتفق مع الدراسات السابقة وفى نهاية الدراسة توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات والتي تساعد المنظمات الحكومية فى عملية اتخاذ القرار نحو الحصول على مثل هذه البرامج أو عدم الحصول عليها فى مختلف انواع المنظمات خاصة الحكومية.

الكلمات المفتاحية:

الخدمات الإلكترونية - الخدمات الذاتية - مصلحة الضرائب على الدخل - فاعلية الأداء - نظام معلومات الموارد البشرية

المقدمة:

يشهد العالم تطوراً كبيراً وسريعاً في مجال تكنولوجيا المعلومات حيث أصبحت المعلومات والمعلوماتية المادة الأولية لأي نشاط إنساني، فنجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها وخطط لتطوير تكنولوجيا المعلومات وأصبح من الضرورة بمكان أن تلحق المنظمات بركب التكنولوجيا (المرشدي، ٢٠١٢) بغرض تحقيق ميزه تنافسية وتعظيم الإنجاز خاصة في المنظمات الكبيرة وذلك لما لهذه النظم من فوائد عديدة مثل توفير المعلومات عن التوظيف والعمالة المتوفرة بالمنظمة وإمداد الجهات الرقابية بالبيانات المطلوبة فضلاً عن زيادة القدرة على التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية أو التنبؤ بالأعداد التي يمكن الاستغناء عنها ومعرفة الخصائص الديموغرافية للعمالة الموجودة بالمنظمة والتعرف على الوضع القائم للعمالة الموجودة من خلال التقارير سواء الأحصائية والتفصيلية من خلال تطبيق نظم المعلومات وخاصة المتعلقة بالموارد البشرية والتي تقوم بتخزين البيانات الأساسية للموظف وتسجيل التطورات الشخصية والوظيفية مثلاً الترقيّة والنقل وزيادة الأمور وتقارير تقييم الأداء بما يساعد على الإلمام بمؤشرات الأداء عن العمالة المتوفرة واستخراج التقارير المرتبة بناءً على أعلى مستويات الأداء بما يؤدي إلى التعرف على الواقع الحالي للقوى العاملة للمنظمة محل الدراسة (مصلحة الضرائب العامة) في ظل التطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات الخاصة بها في هذه المنظمات على مستوى العالم مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي نتيجة تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية فضلاً عن زيادة قدرة المورد البشري ليتفرغ للقيام بدور استراتيجي أفضل.

وتتناول هذه الدراسة مؤسسة من المؤسسات الحكومية بجمهورية مصر العربية وهي مصلحة الضرائب المصرية (الدخل) والتي يصل عدد العاملين بها إلى (٥٥٠٠٠) موظف بجميع أنحاء الجمهورية ويتم إدارة الموارد البشرية بالمصلحة من خلال الإدارة المركزية لشؤون العاملين ومركزها بمبنى البستان بالقاهرة.

أهمية الدراسة:

تظهر لنا أهمية إدارة الموارد البشرية في كونها إدارة وظيفية موجودة في مختلف المنظمات وينظر البعض إلى المورد البشري علي أنه أصل من أصول المنظمة فضلاً عن أنه مورد قادر تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة (Hussain، ٢٠٠٧) وقادر على التطوير والتنمية (Sulochana، ٢٠١٥) وذلك من خلال تطبيقات نظم المعلومات بشكل عام وخاصة نظم معلومات الموارد البشري، وتزداد أهمية هذه التطبيقات عند اتخاذ القرارات في ظل تعقد المهام الخاصة بإدارة الموارد البشرية فإننا نحتاج إلى اتخاذ القرارات بناءً على بيانات ومعلومات موضوعية وهو ما توفره نظم المعلومات وليس بناءً على نواحي شخصية من جانب متخذ القرار (Davis، Bagozzi، و Warshaw، ١٩٨٩).

وتعتبر هذه التطبيقات نظراً لإمكانيات البرامج الخاصة بالموارد البشرية حيث يمكن تحديد الأدوار عند إضافة المستخدمين بالنظام في أي وقت وتعديل صلاحياتهم مع إمكانية تعديل أدوار موظفي إدارة الموارد البشرية والخدمات الذاتية للموارد طبقاً للدورة المستندية بالنظام (Hendrickson، ٢٠٠٣). كما أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية يؤدي إلى سهولة عملية تدفق البيانات وتقليل التكاليف واتخاذ القرار بفاعلية في ظل بيئة خالية من ضغوط العمل نتيجة لتخفيف أعباء العمل (Gomes و Nawaz، ٢٠١٤).

وتتعامل هذه النظم بمرونة عالية في مواجهة التغييرات المتعلقة بكيفية سير الإجراءات الخاصة بالموارد البشرية فمثلاً في حالة وجود تعديلات متعلقة بالقوانين قانون التأمينات الاجتماعية والمبالغ المخصومة لحسابها أو تعديلات ضريبية كما في ضريبة كسب العمل للأجور والمرتببات فإنه يكون من السهل تعديل القوانين وتطبيقها بسرعة في ظل استخدام البرامج الجاهزة مقارنة بالطريقة

البيدوية وإجراءات مراجعة هذه التعديلات والتي تستغرق وقتاً كبيراً في الطريقة البيدوية ويشير (Hendrickson، ٢٠٠٣) إلى سرعة إجراء هذه التغييرات خاصة عندما يكون لهذه المنظمة عدداً من الفروع تتم فيها هذه الاجراءات بشكل موحد وبطريقة مركزية (Sulochana، ٢٠١٥).

كما تعتبر هذه الدراسة مهمة لكونها تسلط الضوء على واحد من التطبيقات التكنولوجية المستخدمة لميكنة إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية الكبرى (مصلحة الضرائب المصرية) وعليه فإن هذه الدراسة تسعى إلى معرفة أثر استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية على مستوى أداء الموظفين كنتيجة لاستخدام الأنظمة الإلكترونية بشكل عام في ظل الكم الهائل من المعلومات بغرض الوقوف على أداء نظام معلومات الموارد البشرية بمكوناته من تخطيط وتوظيف وتدريب وتعيينات وتقييم أداء ... إلخ من أنشطة الموارد البشرية) بشكل يساعد في التعرف على مستوى أداء البرامج الحالية واتخاذ قرار بشأنها سواء تطويرها وتحديثها أو الاستغناء عنها أو شراء برامج جديدة أكثر تطوراً وذلك لما تتمتع به مثل هذه التطبيقات من فوائد ومزايا عديدة مثل:

- الشفافية والوضوح.
- مرونة انتقال الصلاحيات من خلال البرامج المطبقة وسرعة اتمام الخدمات الذاتية.
- كونها متاحة ٢٤ / ٧ أيام في الأسبوع.
- سهولة استرجاع المعلومات واتخاذ القرار.
- يمكن أن توفر متطلبات الحصول على الخدمة الذاتية فوراً الاحتياج لها.
- إمكانية متابعة مراحل الحصول على الخدمة الذاتية الإلكترونية مثل الإجازات.
- القضاء على الفروق البشرية الفردية في التعامل الإلكتروني.
- سهولة تقييم الأداء المبني على المعدلات الإلكترونية للموظفين والمحددة سلفاً في مثل هذه البرامج.

خلفية عن البرنامج الخاص بنظام معلومات الموارد البشرية بمصلحة الضرائب المصرية:

قامت شركة (هيتس) بعمل نظام معلومات الموارد البشرية بغرض المساهمة في ميكنة ورفع مستوى أداء العديد من الوظائف والأنشطة المختلفة لإدارة الموارد البشرية ، والنظام يتكون من مجموعة من التطبيقات الفرعية لنظم معلومات الموارد البشرية منها الأجور والمرتبات والاختيار والاستقطاب وتقييم العاملين والتدريب والترقيات والعلاوات والجزاءات والشكاوى والسكرتارية (صادر ووارد) والأرشيف الإلكتروني والخدمات الذاتية (طلب الإجازات والكسب غير المشروع وإعداد الدورات المستندية) من خلال ما يسمى Workflow وفي حالة جهة التطبيق محل الدراسة وهي مصلحة الضرائب المصرية حيث قامت المصلحة بشراء البرنامج من خلال مناقصة تمت في عام ٢٠٠٩ وقد رست هذه المناقصة على شركة هيتس في ذلك العام لصالح المصلحة ويطبق حتي الآن.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية والوقوف على مدى كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية ومستوى أداء الدور الإداري لأنشطة الموارد البشرية ومعرفة أهم العوامل التي تحد ومعرفة إلى أي مدى يمكن أن يؤثر تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على أداء الموارد البشرية في مصلحة الضرائب المصرية وتقديم بعض التوصيات التي ربما يمكن أن تساهم في زيادة فاعلية مخرجات إدارة الموارد البشرية من خلال تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية.

وتهدف الدراسة بالإضافة إلى ما سبق تغذية المكتبة العلمية والتراث الأكاديمي في مجال الإدارة الموارد البشرية ببعض المقاييس والاستبيانات التي قد تستخدم لقياس كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية.

كما يمكن أن تساعد النتائج من هذه الدراسة في اتخاذ القرار نحو تطوير وتحديث البرامج الموجودة حالياً بالمصلحة أو الاستغناء عنها أو الاكتفاء بالوضع الحالي أو التوصية بتطبيق مثل هذه التطبيقات في جهات حكومية أخرى بما يساعد هذه الجهات في اتخاذ القرار بشأن التوجه نحو الحصول على هذه التطبيقات والبرامج وذلك من خلال قياس مدى فاعلية أداء موظفي الموارد البشرية وفي ضوء ما سبق فإن هذه الدراسة تهدف إلى الآتي:

- التعرف على مستوى أداء الموظفين بعد تطبيق البرنامج الحالي.
- التعرف على أهداف تطبيق نظام المعلومات الموارد البشرية.
- الإشارة إلى الوضع الحالي لتطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في واحد من المنظمات الحكومية الكبرى.
- التعرف على مدى رضا الموظفين بالمصلحة عن التطبيق المستخدم حالياً.
- الخروج بتوصيات حول مدى تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية وأهميتها في مصلحة الضرائب وإمكانية تطبيق مثل هذه الأنظمة النظام بالجهات الحكومية الأخرى والتي من شأنها استكمال عملية البحث العلمي مع إمكانية البناء على آخر ما وصلت إليه هذه الدراسة وذلك عند إجراء دراسات مستقبلية.

الإطار النظري للدراسة:

وفي هذه الجزء من الدراسة سوف نتناول التعريفات المتعلقة بموضوع الدراسة والتسميات المختلفة الخاصة بنظم معلومات الموارد البشرية في الأدبيات في مجال الموارد البشرية وتحديد متغيرات الدراسة ثم تحديد الفروض.

هناك العديد من التعريفات لنظم معلومات الموارد البشرية فمن وجهة نظر (Hendrickson، ٢٠٠٣) أنها نظام متكامل يستخدم للتخزين وتحليل المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية للمنظمة ولا يقتصر على معدات الكمبيوتر أو البرامج بل يمتد ليشمل أيضاً الأشخاص والسياسات والاجراءات والبيانات المطلوبة لإدارة وظائف الموارد البشرية بمختلف أنواعها في حين ينظر (Nawaz و Gomes، ٢٠١٤) لنظم معلومات الموارد البشرية على أنها منطقة مشتركة بين أكثر من إدارة في المنظمة الواحدة كما أنه يوجد أكثر من طرف في هذه التطبيقات مثل الشركات الموردة للتطبيق والموردة للمعدات والشركات المستخدمة للتطبيق بمختلف أنواعها من شركات أدوية وفنادق وخطوط طيران وسياسة وخدمات سواء خاصة أو حكومية.

ويرى (Sulochana، ٢٠١٥) أنها عملية إدخال البيانات باستخدام أحد البرامج ومتابعة البيانات والقيود والعمليات المحاسبية من خلال استعراض التعريفات السابقة يتضح لنا شمولية الرؤية لنواحي عملية تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في تعريف (Hendrickson، ٢٠٠٣) على عكس تعريف (Sulochana، ٢٠١٥) و (Nawaz و Gomes، ٢٠١٤) ، وفيما يتعلق بتعريف الفاعلية فهي ببساطة تحقيق الأهداف (Sulochana، ٢٠١٥) وعلى ما سبق فإن فاعلية إدارة الموارد البشرية في المنظمات من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات أو البرامج المخصصة لهذا الغرض يتمثل في تحقيق وظائف إدارة الموارد البشرية، ويرى (Hendrickson، ٢٠٠٣) أن الفاعلية لا تقتصر على وجود برنامج لإدارة أو ميكنة الموارد البشرية فهذا لا يكفي بل لابد من توافر القدرة على تشغيلها والاستفادة من هذه البرامج فمن وجهة نظره أن الفاعلية مثال بأن يكون لديك قطعة كيك مع قدرتك على أن تأكله المقصود هنا أن يكون لديك برنامج ويمكنك استخدامه وحدد حد أدنى للموظفين بحيث يمكن للمنظمة تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية وهو أكثر من ٢٥ موظف (Hendrickson، ٢٠٠٣).

تتعدد التسميات المتعلقة بنظم معلومات الموارد البشرية فأحياناً يطلق عليها HRIS (Nagendra، ٢٠١٤) عند تسجيل العمليات الإدارية اليومية وأحياناً يطلق عليها نظم معلومات

الموارد البشرية المبنية على الويب أو الانترنت أو يطلق عليها الافتراضية (Ananya Raka Chakrabortya، ٢٠١٣) وهي في الحقيقة مجرد تسميات أو مصطلحات يغلب عليها الترادف في المعنى والدور الذي تقوم به وهنا في هذه الدراسة سوف نستخدم مصطلح HRIS.

مشكلة الدراسة

إن استخدام نظم معلومات للموارد البشرية في المنظمات يوجد له مؤيدين ومعارضين وكلا له وجهة نظره نتيجة لوجود إيجابيات وسلبيات فالمؤيدين بناءً على الإيجابيات والفوائد التي تعود على المنظمات نتيجة استخدام هذه التطبيقات في ظل العولمة والتنافس السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات بين المنظمات (Haeruddin، ٢٠١٧) ولما توفره هذه التكنولوجيا من سرعة الوصول إلى المعلومات والتحكم فيها وتقليل عمليات الإدخال والبيانات المستخدمة وتقليل الأخطاء وزيادة النمطية في الأعمال وتقليل الأعمال الورقية والمساعدة في إمكانية اتخاذ القرارات المبنية على معلومات لتحسين جودة الخدمة المقدمة لعملاء النظام وتحسين القدرة التنافسية (Ngai، ٢٠٠٦) كما أن استخدام هذه التطبيقات يسمح للموظفين بتحسين أدائهم فضلاً عن أن وجودها يعتبر قيمة مضافة للمنظمة حيث أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية يؤدي إلى تقديم معلومات للإدارة تمتاز بالجودة من خلال التقارير التي يمكن استخراجها من هذه الأنظمة (Hussain، ٢٠٠٧) وإضفاء المزيد للدور الاستراتيجي للممارسات الخاصة بالموارد البشرية (Strohmeier، a، ٢٠٠٩) بما ينعكس على صناعة القرار الاستراتيجي (Hussain، ٢٠٠٧) و (المُرشدي، ٢٠١٢) ومن الفوائد التي يراها المؤيدين أيضاً (Nagendra، ٢٠١٤) تحسين الاتصالات بين الإدارات المختلفة داخل المنظمة فمثلاً عند الانتهاء من إعداد الأجور والمرتبات فإن ذلك له أثر من الناحية المحاسبية يتمثل في عمل القيد المحاسبي لهذه العمليات مع الإدارة المالية وهذا يتطلب أن يكون هناك تكامل بشكل عام بين تطبيقات الموارد البشرية والتطبيقات المحاسبية وبالنظر إلى الخدمات التي تقدمها تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية والتي تمتاز بأن الخدمات المقدمة من هذه البرامج متاحة طوال أيام الأسبوع وتحفظ بيانات وطلبات الموظفين وتقوم بتسجيل هذه الطلبات (Sulochana، ٢٠١٥) بشكل يساعد إيجابياً في تحقيق الأهداف وهو ما ينعكس بدوره على فاعلية المنظمة (Ananya Raka Chakrabortya، ٢٠١٣) ويؤيده في ذلك (Hendrickson، ٢٠٠٣).

وعلى الرغم من الدراسات التي تؤيد مثل هذه التطبيقات نتيجة للإيجابيات التي تم استعراضها إلا أن هناك معارضين لاستخدام نظم معلومات الموارد البشرية في المنظمات نتيجة للسلبيات والمعوقات التي تتعرض لها المنظمة عند التطبيق فيري (Ngai، ٢٠٠٦) أن أحد أهم المعوقات هو عدم كفاءة التمويل المالي أو الدعم المالي بالإضافة إلى العديد من الأسباب الأخرى مثل قلة أو عدم كفاية خبرة العاملين بإدارة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة أو عدم كفاءة المعرفة اللازمة لعملية تطبيق الأنظمة أو نقص في الالتزام من جانب الإدارة العليا نحو الإنفاق على مثل هذه البرامج أو عدم وجود برنامج مناسب أو ان هناك صعوبة في تغيير ثقافة المنظمة أو الخوف من التغيير أو مقاومته.

ولكن هذه المعوقات يمكن العمل على تلافيتها من خلال إجراء الدراسة التحليلية ودراسة الجدوى الاقتصادية من شراء مثل هذه التطبيقات خاصة في ظل صعوبة قياس العائد من تطبيق مثل هذه البرامج نظراً لعدم وجود أدوات أو طريقة تتأكد بها من هذه الفوائد والعوائد (Sulochana، ٢٠١٥) وعلى الرغم من ذلك فهناك طرق يمكن من خلالها قياس هذه العوائد أو الفوائد مثل تقليل التكلفة ودراسة العائد على الاستثمار نتيجة تطبيق مثل هذه البرامج الخاصة بنظام إدارة معلومات الموارد البشرية (Ngai، ٢٠٠٦).

ومن فوائد استخدام HRIS في مصلحة الضرائب كواحدة من المنظمات العامة جهة تطبيق هذه الدراسة - قدرة هذه التطبيقات على توفير البيانات اللازمة عن العمالة المتوفرة بالمنظمة واستخراج التقارير العديدة بما ينعكس إيجابياً على زيادة قدرتها على اتخاذ القرارات المتعلقة بالموظفين مثل تعيين

موظفين جدد أو الاتجاه نحو الندب من جهات حكومية أخرى، كما أن ذلك ينعكس بشكل أساسي على تحقيق الحصيلة الضريبية والتي تمثل ما لا يقل عن ٧٠% من موارد الدولة من خلال الموظفين بالمصلحة بعدد (٥٥٠٠٠) موظف تقريباً تتركز بياناتهم في الإدارة المركزية لشئون العاملين ومركزها بالقاهرة.

وبالتالي يمكن تلخيص مشكلة البحث في التعرف على مدى زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية من خلال استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وتقنياتها وبطريقة أخرى إلى أي مدى تؤثر نظم معلومات الموارد البشرية على فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية (العلاقة التأثيرية) بمصلحة الضرائب المصرية جهة تطبيق هذه الدراسة.

الأدبيات السابقة:

في ظل العولمة وما يشهده العالم من تغييرات سريعة ومع ظهور التقنيات الحديثة فإن المنظمات تتغير بسرعة من جوانب عديدة مثل تغييرات البيئة الاجتماعية والتنظيمية والمعلومات المتطورة بحيث أن هذه التغييرات تمثل ضغطاً على المتخصصين في إدارة الموارد البشرية لتوفير خدمات موسعة، ذات جودة أعلى وأسرع وبشكل يساعد على تمكين الموظفين لأداء أعمالهم بشكل أفضل (Hendrickson, 2003) وأكثر كفاءة وكون الأنظمة الإلكترونية متاح الدخول والخروج إليها على مدار ٢٤ ساعة ومدى توافر النظام خلال تلك الفترة ومعايير إدارة العمل بكفاءة وفاعلية بما ينعكس على تحسين الأداء الكلي للمنظمة (منصور، ٢٠١٦) مع الإشارة إلى وجود متطلبات لأنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية بحيث يمكن تحقيق ميزة تنافسية لهذه المنظمات (عبدالله، ٢٠١٢) والذي توصل في دراسته إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تبني وامتلاك مقومات ومتطلبات أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية وكان خفض التكلفة من أهم الميزات التنافسية بالإضافة إلى تسريع العمليات، وتحسين الجودة، وحتى الحصول على دور استراتيجي أكبر للموارد البشرية داخل المنظمة (Strohmeier، ٢٠٠٩).

ونظم معلومات الموارد البشرية تتكون من عدد من التطبيقات الفرعية منها على سبيل المثال نظام التوظيف الإلكتروني (Maier, 2013) وأحياناً يكون نظام معلومات الموارد البشرية جزء من نظام أكبر هو ERP (House, 2008) وهذا يتوقف على عملية التطبيق والتي لها عدد من المتطلبات سواء الإدارية والتقنية والبشرية والمالية والأمنية اللازمة لتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية (عبدالنور، ٢٠١٤) والتي لها أثر هام على التنظيمية الأداء الوظيفي كما أشارت الدراسة التي تمت في مجموعة الاتصالات الأردنية شركة أورانج (Orange) إلى أن هناك علاقة قوية ما بين جميع متغيرات نظم معلومات إدارة الموارد البشرية وأداء الموظفين العاملين في إدارة الموارد البشرية (الشبلي، ٢٠١٥) وأثرها الواضح في رفع كفاءة إدارة الموارد البشرية (البرنس، ٢٠١٣) مع ضرورة العمل على إيجاد ثقافة تنظيمية تعزز أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية في البيئة التنظيمية حيث أن الموظفون يرجحون استخدام هذه الأنظمة عندما يكون لديهم مواقف إيجابية تجاه الاستخدام كما توصل في دراسته إلى أهمية استخدام (HRIS) بسبب الوفورات المتوقعة في التكاليف وغيرها من الفوائد المرتبطة بالكفاءة وكونها تسمح للموظفين والمديرين لإجراء الكثير من عمليات إدارة البيانات الخاصة بهم ومعالجة المعاملات بدلاً من الاعتماد على الموارد البشرية (HR) أو الموظفين الإداريين (Marler, 2009) بما ينعكس على الرضاء الوظيفي للموظفين حيث أظهرت عدد من الدراسات وجود ارتباط إيجابي كبير بين تخطيط الموارد البشرية والتدريب والتطوير، تعويضات الموظفين وعلى رضاء الموظفين وتوصلت الدراسة إلى أن ممارسات والتطبيقات الخاصة بنظم معلومات الموارد البشرية للحصول على أفضل النتائج (Nwachukwu, 2017) و (Kianto, 2016) و (Laumer, 2012).

كما أن عدد الموظفين بالمنظمة يلعب دوراً هاماً في اتخاذ قرار تطبيق أنظمة معلومات الموارد البشرية فمثلاً المنظمات الصغيرة أقل احتمالاً لاستخدام نظام معلومات الموارد البشرية (Ball, 2001) وهو ما يتفق معه الباحث من حيث التكلفة التي يتم إنفاقها على شراء مثل هذه الأنظمة ومراعاة ROI أو العائد على الاستثمار الذي يتم إنفاقه لشراء هذه الأنظمة وهو ما يتفق أيضاً مع ما توصلت إليه دراسة (Hussain, 2007) والتي أظهرت أيضاً أن المكانة المهنية للموارد البشرية قد تعززت من خلال استخدام نظم معلومات الموارد البشرية.

الدراسة الاستطلاعية

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية من أجل تعميق المعرفة بالموضوع محل الدراسة والبرنامج الذي تقوم مصلحة الضرائب باستخدامه (هيتس) وتجميع الملاحظات للمساعدة في تحديد الفروض والتحقق من صحة أدوات جمع البيانات واكتشاف الصعوبات أو النقص التي يمكن أن تصادفها خلال إجراء الدراسة الأساسية وذلك لمواجهتها أو تفاديها ولتحقيق هذه الأهداف تم اتباع الإجراءات التالية: الاتصال بأكثر عدد ممكن من أفراد مجتمع البحث بغية اطلاعهم على الموضوع ومعرفة آرائهم الأولية حولها والإفادة من محاورتهم في بناء الاستبيان وذلك قبل البدء في إجراءات الدراسة الأساسية حيث تم تجريب استمارة على عينة صغيرة من الموظفين في شئون العاملين بمبنى البستان وتم إجراء بعض التعديلات في عبارات الاستبيان بناءً على التغذية العكسية الواردة من هذه العينة الأولية الصغيرة لكي يكون الاستبيان في صورته النهائية بعباراته الموجودة في هذا البحث كما تم إجراء عدد (٦) مقابلات مع اللجنة الفنية والتي قامت بإجراء الدراسة التحليلية في مناقصة شراء برنامج شركة هيتس دون غيرها من الشركات مثل أوراكل وميكروسوفت واللجنة مكونة من عدد (٣) مديرين برامج سوفت وير بالمصلحة وعدد (٢) محلي نظم وعدد (٤) مبرمجين وقام الباحث بإجراء مقابلة مع عدد (٢) من المديرين باللجنة وعدد (٢) محللين وعدد (٢) مبرمجين بغرض تحديد محتويات البرنامج الخاص بشركة هيتس ومعرفة من له حق الدخول على البرنامج وما هي مكونات البرنامج وهو ما ساعد بشكل كبير في تحديد محاور الاستبيان وصياغة فروض الدراسة وعينه الدراسة والتي تبين للباحث أن الذين يعملون على برنامج الموارد البشرية بالمصلحة (هيتس) من موظفين ومديرين يعملون على هذا التطبيق عددهم (٨٤) موظف ممن لهم اسم مستخدم وكلمة مرور ولهم صلاحية التعديل كلا في اختصاص وظيفته فقط.

فروض الدراسة

بناءً على التساؤل الرئيسي الذي تدور حوله هذه الدراسة وهو دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء الموارد البشرية فسوف تسعى هذه الدراسة للكشف عن دور نظم معلومات الموارد البشرية في جهة معينة وما هي الآثار التنظيمية والإدارية الناتجة عن تطبيق نظام الموارد البشرية ودوره في زياده فاعلية أداء الموارد البشرية وهنا يتضح لنا وجود متغيران أساسيين في هذه الدراسة يتمثلان في المتغير المستقل وهو عبارته عن تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية وينبثق من هذا المتغير المستقل عدد من المتغيرات الفرعية تتمثل في التطبيقات الفرعية للنظام والمتغير التابع وهو الذي يعبر عن المشكلة البحثية وهي فاعلية أداء الموارد البشرية في ظل تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية وسوف يتم قياس فاعلية هذا الأداء من خلال مجموعة من العوامل مثل سرعه الانجاز الاعمال والدقة والرقابة والمتابعة والتتبع للعمليات والسجلات والبيانات التي تم إدخالها وسرعة اتخاذ القرار وحل المشاكل المتكررة وعلى ذلك ستكون صياغة الفرض الرئيسي في هذه الدراسة والذي ينبثق منه عدد (٤) فروض فرعية والفرض الرئيسي على النحو التالي:

الإنحدار غير معنوي ولا يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة (والمعلقة بتطبيق النظم الفرعية المميكنة) على المتغير التابع وهو فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية.

وينبثق من هذا الفرض عدد (٤) فروض فرعية تمثل التطبيقات الفرعية للنظام الرئيسي بغرض الوقوف على فاعلية الأنظمة الفرعية والتعرف على أي منها أكثر فاعلية لمصلحة الضرائب في تحقيق أهداف إدارة الموارد البشرية أو العكس ولتحقيق ذلك تم صياغة الفروض الفرعية التالية:

الفرض الأول:

الفرض الصفري: الإنحدار غير معنوي بين المتغير المستقل (تطبيق نظام الاجور والمرتبات المميكن) وبين المتغير التابع فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية ولا يوجد تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.

الفرض البديل: الإنحدار معنوي بين المتغير المستقل (تطبيق نظام الاجور والمرتبات المميكن) وبين المتغير التابع فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية ويوجد تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.

الفرض الثاني:

الفرض الصفري: الإنحدار غير معنوي بين المتغير المستقل (تطبيق نظام الكسب غير المشروع المميكن) وبين المتغير التابع فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية ولا يوجد تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.

الفرض البديل: الإنحدار معنوي بين المتغير المستقل (تطبيق نظام الكسب غير المشروع المميكن) وبين المتغير التابع فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية ويوجد تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.

الفرض الثالث:

الفرض الصفري: الإنحدار غير معنوي بين المتغير المستقل (تطبيق نظام الصادر والوارد المميكن) وبين المتغير التابع فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية ولا يوجد تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.

الفرض البديل: الإنحدار معنوي بين المتغير المستقل (تطبيق نظام الصادر والوارد المميكن) وبين المتغير التابع فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية ويوجد تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.

الفرض الرابع:

الفرض الصفري: الإنحدار غير معنوي بين المتغير المستقل (تطبيق نظام الشكاوى والجزاءات المميكن) وبين المتغير التابع فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية ولا يوجد تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.

الفرض البديل: الإنحدار معنوي بين المتغير المستقل (تطبيق نظام الشكاوى والجزاءات المميكن) وبين المتغير التابع فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية ويوجد تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.

منهجية الدراسة:

تحدد منهجية الدراسة في النقاط التالية:

١. المنهج المستخدم:

سوف يستخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام الدراسات المسحية بخطواته وإجراءاته الأساسية لما له من أهمية كبرى من ملائمة لطبيعة الدراسة (عويس، ١٩٩٧) بهدف التعرف على هذه الظاهرة وتحديد الوضع الحالي لها والتعرف على جوانب القوة والضعف في الظاهرة موضوع الدراسة من أجل معرفة صلاحية هذا الوضع ومدى الحاجة إلى القيام بتغييرات أساسية أو جزئية في هذه الظاهرة.

٢. أسلوب الدراسة:**أ- أسلوب الدراسة المكتبية:**

حيث تم تحديد المفاهيم النظرية لهذه الدراسة من خلال الاعتماد على مجموعة من المراجع والكتب باللغة الإنجليزية والدراسات والدوريات المتوفرة عن الموضوع وتحليلها لتحقيق أهداف الدراسة.

ب- أسلوب الدراسة الميدانية:

تم إجراء الاستبيان من خلال تصميم استمارة استبيان وتوجيهها إلى مجتمع الدراسة بأسلوب الحصر الشامل لمستخدمي الخدمات الخاصة ببرنامج الموارد البشرية بمصلحة الضرائب، ولقد تم عرض قائمة الاستبيان على بعض أساتذة الإدارة والإحصاء وقسم الموارد البشرية وقسم الإدارة العامة بجامعة الحدود الشمالية بالمملكة العربية السعودية للتأكد من دقة صياغة العبارات وبعد ذلك تم إجراء اختبار أولى للاستمارة بتطبيقها على عينة ميسرة من المفردات الممثلة لمفردات مجتمع البحث للتعرف على مدى استجاباتهم لأسئلتها وللتأكد من مدى استيعابهم للعبارات التي وردت بقائمة الاستبيان وإجراء التعديلات إذا تطلب الأمر في صياغة العبارات وذلك في حالة عدم الوضوح.

٣. مجتمع الدراسة والعينة:

ولقد استخدم الباحث طريقة المسح الشامل بمصلحة الضرائب المصرية والذين يعملون علي برنامج الموارد البشرية بالمصلحة من موظفين ومديرين يعملون علي هذا التطبيق وعددهم (٨٤) موظف ممن لهم اسم مستخدم وكلمة مرور - ولهم صلاحيات التعديل وإنشاء سجلات جديدة بالإضافة إلى الاطلاع على البيانات الخاصة بالموظفين - وذلك بمبنى البستان بالقاهرة وكانت الاستجابات بعدد (٦٤) استمارة بنسبة استجابة (٧٦٪) من مجتمع الدراسة علماً بأنه لم تتطرق هذه الدراسة إلى تضمين العاملين بالمحافظات وذلك بسبب تركيز وظائف إدارة الموارد البشرية بالإدارة المركزية للشؤون العاملين بالقاهرة (مبنى البستان) ولذلك نوصى بإجراء دراسة مستقبلية تراعى الفروع والمحافظات عند تطبيق هذا النظام بالفروع والمحافظات.

٤. طريقة معالجة البيانات

سيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل فروض الدراسة وقد تم التحليل باستخدام برنامج (Statistical Package For Social Science) والمعروف باسم (SPSS) وقد تطلبت طبيعة البيانات تحديد الأدوات الإحصائية اللازمة والملائمة والتي تتمثل في الآتي:

- المقاييس الوصفية Descriptive الأتية: التكرارات والنسب والمتوسطات والانحراف المعياري وذلك لاستعراض ووصف مجتمع الدراسة.
- الوسط الحسابي: وذلك لبيان متوسط الإجابات عن متغير معين.
- الانحراف المعياري: لغرض بيان تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي، وذلك طبقاً للتقسيم التالي:

- الإنحدار الخطى المتعدد لمعرفة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
 - معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات وصدق إجابات المستقصى منهم.
- جدول (1) يوضح العبارات والمتوسطات والانحراف المعياري ومعامل الالتواء لكل عبارة

م	السؤال	الاستمارات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الالتواء
١	يوفر النظام المميكن معايير واضحة خاصة بالأجور والاستقطاعات يستطيع العاملون من خلاله معرفة ما لهم وما عليهم.	64	1.59	0.938	1.506
٢	المعلومات المتاحة على النظام المميكن والمتعلقة بالإجازات كافية ام تحتاج من الموظف ان يذهب بنفسه إلى الإدارة للاستفسار عن الأمور المتعلقة بالإجازات وتأثيرها على المرتب.	64	1.81	0.906	1.046
٣	يتم تحديث المعلومات الخاصة بالمرتبات المتاحة على النظام المميكن حتى يتسنى للعاملين متابعة حركه رواتبهم وتفصيلها.	64	1.61	0.953	1.436
٤	النظام المميكن يوفر المعلومات الخاصة بالتأمينات الاجتماعية والضرائب المخصومة من الموظف.	64	4.38	0.951	-1.399
٥	يوضح النظام المميكن الأسباب الخاصة بالاستقطاعات من الراتب بسبب الإجازات والتغيب عن العمل.	64	4.17	0.883	-1.063
٦	يستطيع العاملون من خلال النظام المميكن معرفه الاجر بأنواعه مثل الاضافي والاساسي والحوافز.	64	1.97	1.023	0.523
٧	المعلومات الخاصة بالأجور محاطة بالسرية التامة.	64	1.86	0.889	0.985
٨	المعلومات الخاصة بالأجور دقيقة.	64	1.59	0.938	1.506
٩	من السهل الحصول على التقارير الإجمالية والتفصيلية الخاصة بالأجور بشكل سريع.	64	1.8	0.894	1.106
١٠	عملية اعداد المرتبات تتم بشكل أسرع من خلال النظام الجديد مقارنة بالطريقة اليدوية.	64	1.42	0.956	1.973

م	السؤال	الاستمارات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الالتواء
١	يقوم النظام المميكن بحفظ المعلومات لسنوات سابقة.	64	1.77	0.904	1.154
٢	من السهل فهم واستيعاب المعلومات المتاحة على النظام للعاملين.	64	2.06	0.774	0.95
٣	ممكن من خلال النظام المميكن الإعلان عن النتائج الخاصة بالمتقدمين لشغل الوظائف بالمصلحة.	64	4.22	0.899	-1.129
٤	يوفر النظام المميكن معايير يستطيع العاملون من خلالها معرفة الأقرارات التي تم تقديمها والإقرارات المتأخرة ومتى يجب تقديمها.	64	4.36	0.966	-1.334
٥	المعلومات المتاحة على النظام المميكن والمتعلقة بالكسب غير المشروع كافية أم تحتاج من الموظف أن يذهب بنفسه الى الإدارة للاستفسار عن أية معلومات سوى تقديم الأقرار بنفسه.	64	3.92	0.86	-1.237
٦	يتم تحديث المعلومات الخاصة بالكسب غير المشروع والمتاحة على النظام المميكن في الوقت المناسب.	64	2.03	0.776	0.997
٧	المعلومات الخاصة بالكسب غير المشروع (والمعلقة بممتلكات الموظف) محاطة بالسرية التامة.	64	1.61	0.936	1.468
٨	المعلومات الخاصة بالكسب غير المشروع ومواعيد تقديمها دقيقة.	64	1.59	0.938	1.506
٩	من السهل الحصول على التقارير الإجمالية والتفصيلية الخاصة بالكسب غير المشروع بشكل سريع.	64	1.97	1.023	0.523
١٠	عملية متابعة ورقابة العمليات الخاصة بتقديم إقرارات الكسب غير المشروع تتم بشكل أسرع وأدق من خلال النظام الجديد مقارنة بالطريقة اليدوية.	64	1.95	1.03	0.546
١١	يوفر النظام المميكن معايير واضحة خاصة الصادر والوارد يستطيع العاملون من	64	1.63	0.984	1.445

م	السؤال	الاستمارات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الالتواء
	خلاله معرفة توقيتات أية طلبات قاموا بتسليمها للإدارة (وارد) أو تم تصديرها للإدارات التي وردت منها هذه الخطابات والطلبات ومعرفة تواريخها بسهولة.				
٢ ٢	المعلومات المتاحة على النظام المميكن والمتعلقة بالصادر والوارد كافية ام تحتاج من الموظف أن يذهب بنفسه إلى الإدارة للاستفسار عن الأمور المتعلقة بالصادر والوارد.	64	4.41	0.938	-1.506
٢ ٣	يتم تحديث المعلومات الخاصة بالصادر والوارد المتاحة على النظام المميكن في الوقت المناسب حتى يتسنى للعاملين متابعة اية طلبات قاموا بتوريدها إلى الإدارات بشنون العاملين.	64	3.86	1.021	-1.646
٢ ٤	يستطيع العاملون من خلال النظام المميكن معرفه الاجر بأنواعه مثل الإضافي والأساسي والحوافز.	64	1.61	0.953	1.436
٢ ٥	المعلومات الخاصة بالصادر والوارد محاطة بالسرية التامة.	64	1.97	1.023	0.523
٢ ٦	المعلومات الخاصة بالصادر والوارد دقيقة.	64	1.83	1.077	0.747
٢ ٧	من السهل الحصول على التقارير الإجمالية والتفصيلية الخاصة بالصادر والوارد بشكل سريع.	64	1.88	0.917	1.019
٢ ٨	يستطيع الموظف تتبع الطلب الذي قام بتقديمه إلى إدارة شؤون العاملين من خلال النظام بدون الذهاب إليهم.	64	4.14	0.87	-0.43
٢ ٩	يقوم النظام المميكن بحفظ معلومات بالصادر والوارد لسنوات سابقة.	64	2.0	1.024	0.458
٣ ١٠	عملية تسجيل الصادر والوارد تتم بشكل أسرع من خلال النظام الجديد مقارنة بالطريقة اليدوية.	64	1.86	1.111	0.645
٣ ١١	يوفر النظام المميكن معايير واضحة خاصة بتقديم	64	1.59	0.938	1.506

م	السؤال	الاستمارات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الالتواء
	الشكاوى ويستطيع العاملون من خلاله معرفة حالة الشكاوى وتتبعها.				
٣ ٢	المعلومات المتاحة على النظام المميكن والمتعلقة بالجزءات والشكاوى كافية للاستفسار عن حالة الشكاوى والجزاء.	64	1.83	1.121	0.77
٣ ٣	يتم تحديث المعلومات الخاصة بالجزاءات والشكاوى المتاحة على النظام المميكن في الوقت المناسب حتى يتسنى للعاملين متابعة طلباتهم والطعن على قرار الجزاءات.	64	3.59	1.591	-0.689
٣ ٤	النظام المميكن يوفر المعلومات الخاصة بالجزاءات والشكاوى.	64	1.63	0.984	1.445
٣ ٥	يستطيع العاملون من خلال النظام المميكن معرفة اسباب الشكاوى والجزاء من خلال النظام.	64	4.2	0.912	-1.069
٣ ٦	المعلومات الخاصة بالجزاءات والشكاوى محاطة بالسرية التامة.	64	2.3	1.64	0.686
٣ ٧	المعلومات الخاصة بالجزاءات والشكاوى دقيقة.	64	1.77	1.065	1.221
٣ ٨	من السهل الحصول على التقارير الاجمالية والتفصيلية الخاصة بالجزاءات والشكاوى بشكل سريع.	64	1.97	1.023	0.523
٣ ٩	أرى أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية للتطبيق الفرعي المرتبات يزيد من فاعلية أداء الموارد البشرية.	64	١,١٧	٠,٤٩٠	٢,٩١٣
٤ ١٠	أرى أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية للتطبيق الفرعي الكسب غير المشروع يزيد من فاعلية أداء الموارد البشرية.	64	١,٤٨	٠,٧٥٧	١,١٩
٤ ١	أرى أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية للتطبيق الفرعي الصادر والوارد يزيد من فاعلية أداء الموارد البشرية.	64	١,٩٦	١,٠٠	٠,٧٣٧
٤	أرى أن استخدام نظم	64	١,٣٢	٠,٦٠	١,٧٣١

م	السؤال	الاستمارات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الالتواء
٢	معلومات الموارد البشرية للتطبيق الفرعي الجزاءات يزيد من فاعلية أداء الموارد البشرية.				

مع ملاحظة الآتي:

- العبارات من (١- ١٣) تخص النظام الفرعي للمرتبات (١٣) سؤال للمتغير المستقل والعبارة (٣٩) للمتغير التابع.
- ومن (١٤- ٢٠) للنظام الفرعي الكسب غير المشروع (٧) أسئلة للمتغير المستقل (٤٠) والعبارة للمتغير التابع
- ومن (٢١- ٣٠) الصادر والوارد (١٠) أسئلة للمتغير المستقل والعبارة (٤١) للمتغير التابع
- ومن (٣١- ٣٨) للجزاءات والشكاوى (٨) أسئلة للمتغير المستقل والعبارة (٤٢) للمتغير التابع.
- حساب معامل ثبات Reliability استمارة الاستبيان باستخدام أسلوب تحليل التباين للتعرف على حجم الخطأ العشوائي Random Error حيث تتناسب أخطاء القياس المتغيرة Error Variable عكسيا مع درجة ثبات المقياس.
- وبحساب معامل الثبات باستخدام مقياس الفا كرونباخ وجد أنه يساوي 0.861115 مما يدل على ثبات آراء المستقصي منهم في إجاباتهم على الأسئلة المطروحة.
- كما بلغ معامل الصدق وهو يساوي الجذر التربيعي لمعامل الفا = 0.927 مما يدل على الصدق الشديد في إجابات المستقصي منهم.
- معامل الصدق والثبات

Reliability Analysis – Scale (Alpha)

Reliability Coefficients

N of Cases = 64

n of Items = 42

Alpha = 0.861115

جدول رقم (٢) نتائج الإنحدار المتعدد

معامل تضخم التباين	دلالة	قيمة	بيتا	دلالة	قيمة	ر	ر	المتغيرات المتنبئة (المفسرة)	المتغير التابع
1.034	0.000	1.84	0.216	0.000	322.09	0.217	0.466	تطبيق نظام الاجور والمرتببات المميكن	فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية
1.055	0.000	2.125	0.251					تطبيق نظام الكسب غير المشروع المميكن	

المتغير التابع	المتغيرات المتنبئة (المفسرة)	ر	ر2	قيمة ف	دلالة ف	بيتا	قيمة ت	دلالة ت	معامل تضخم التباين
	تطبيق نظام الصادر والوارد المميكن					0.321	2.751	0.000	1.022
	تطبيق نظام الشكاوى والجزاءات المميكن					0.211	1.67	0.000	1.035

ولمعرفة العلاقة بين فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية والمتغيرات المفسرة (تطبيق نظام الأجور والمرتبات المميكن وتطبيق نظام الكسب غير المشروع المميكن وتطبيق نظام الصادر والوارد المميكن وتطبيق نظام الشكاوى والجزاءات المميكن) فقد تم استخدام نموذج الانحدار الخطى المتعدد جدول رقم (٢) والذي اعتبرت فيه المتغيرات المفسرة السابقة متغيرات تفسيرية ومتغير فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية كمتغير تابع ولقد أظهرت نتائج نموذج الانحدار ان الانحدار معنوى وذلك من خلال قيمة (ف) البالغة (322.9) بدلالة (0.000) أصغر من مستوى المعنوية (0.005) وتفسر النتائج أن المتغيرات تفسر (27.1%) من التباين الحاصل في فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (ر ٢) كما جاءت قيمة بيتا التي توضح العلاقة بين فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية وتطبيق نظام الاجور والمرتبات المميكن بقيمة (0.216) ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة (ت) والدلالة المرتبطة بها ويعني ذلك أنه كلما تحسنت عملية تطبيق نظام الأجور والمرتبات المميكن بمقدار واحدة تحسن أداء إدارة الموارد البشرية بمقدار (0.216) وكذلك جاءت قيمة بيتا لمتغير تطبيق نظام الكسب غير المشروع المميكن بقيمة (0.251) دال إحصائياً فكلما تحسنت عملية تطبيق نظام الكسب غير المشروع المميكن بمقدار وحدة تحسن أداء إدارة الموارد البشرية بمقدار (0.251) ، وكذلك جاءت قيمة بيتا لمتغير تطبيق نظام الصادر والوارد المميكن بقيمة (0.321) دال إحصائياً فكلما تحسنت عملية تطبيق نظام الصادر والوارد المميكن بمقدار وحدة تحسن أداء إدارة الموارد البشرية بمقدار (0.321) وكذلك جاءت قيمة بيتا لمتغير تطبيق نظام الشكاوى والجزاءات المميكن بقيمة (0.211) دال إحصائياً فكلما تحسنت عملية تطبيق نظام الشكاوى والجزاءات المميكن بمقدار وحدة تحسن أداء إدارة الموارد البشرية بمقدار (0.211).

كما يوضح الجدول نتائج اختبار التعددية الخطية والتي ظهرت النتائج ان معامل تضخم التباين للنموذج للمتغيرات الأربعة المستقلة أنها أصغر من (٣) مما يشير إلى عدم وجود مشكلة التعددية الخطية بين متغيرات النموذج كما هو موضح في الجدول أعلاه.

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة والمتمثلة في زيادة فاعلية إدارة الموارد البشرية نتيجة تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في مصلحة الضرائب فإن هذه النتائج تعد دليلاً على نجاح المصلحة في تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية وبالتالي تشجع هذه النتائج قطاعات ومصالح أخرى بالدولة على تطبيق مثل هذه النظم لتسهيل أعمال إدارة الموارد البشرية وعليه فإن هذه الدراسة وصى بالآتي:

- مراجعة توصيف الوظائف في هيكل المصلحة وإعطاء الصلاحيات المناسبة في الوظائف المختلفة الخاصة بإدارة الموظفين (شؤون العاملين).
- عقد برامج تدريبية وورش عمل يتم من خلالها تدريب الموظفين بالإدارات المختلفة والمختصة على استخدام هذا البرنامج كل بحسب صلاحية وظيفته فضلاً عن تدريب الموظفين عموماً على الدخول على حساباتهم المالية ومعرفة مرتباتهم مع مراعاة الخصوصية للموظفين للاستفادة من إمكانيات مثل هذه البرامج وحتى يتمكن كل موظف من معرفة التفاصيل المرتبطة بالاستحقاقات والخصومات هذا بالإضافة أن يقوم الموظف بالتعرف على بيئاته الوظيفية وترقياته بغرض الاستفادة من إمكانيات هذه البرامج.
- تجهيز بيئة المصلحة لتقليل المركزية في أداء الوظائف والتي تلاحظ تمركز هذه الوظائف في الإدارة المركزية لشؤون العاملين أثناء تطبيق نظم المعلومات الموارد البشرية في الإدارة المركزية.
- إعادة هيكلة بعض الوظائف في الإدارة المركزية بحيث يمكن أن يكون لها مثيل في المحافظات لتسهيل أداء مصالح الموظفين على أن يتم ذلك تدريجياً للتأكد من دقة أداء هذه الأعمال لتقليل المركزية.
- السعي نحو ميكنة الأعمال (اتمة المكاتب) قدر المستطاع من خلال الكوادر الموجودة في الإدارة المركزية للحاسب الآلي والتي يوجد في هيكلها وظائفها العديد من الوظائف الفنية مثل المبرمجين والمحليلين ومديري قواعد البيانات التي يمكن لها المساهمة في عملية الميكنة بما يؤثر بشكل إيجابي على زيادة فاعلية الموارد البشرية من خلال الاستفادة من نظام معلومات الموارد البشرية لخدمة العملاء الداخليين (الموظفين).
- عمل خطة تدريبية للعاملين في المصلحة على اختلاف وظائفهم بناءً على حصر الاحتياجات التدريبية وتوفير هذه الدورات بغرض سرعة التوائم مع نظام معلومات الموارد البشرية خاصة في ظل عدم وجود تعيينات جديدة.
- إعادة النظر في هيكل وظائف إدارة الموارد البشرية حيث أنه قد يتطلب تطبيق نظام الموارد البشرية دمج أو فصل بعض الوظائف مع بعضها البعض عند تطبيق نظام HIRS بحيث تتوافق مع وظائف وصلاحيات هذا النظام مع الهيكل الفعلي للوظائف بمصلحة الضرائب.
- توصي الدراسة بالتكامل مع أنظمة أخرى فعلى سبيل المثال في الجهة التي تم تطبيق الدراسة بها يمكن التكامل مع نظام الفحص الضريبي بغرض التعرف على معدلات الأداء للموظفين وتحديد الحوافز في نظام معلومات الموارد البشرية وتقرير الكفاية بحيث يتم ذلك إلكترونياً ودون تدخل يدوي بين النظامين من خلال التكامل.
- التطوير المستمر لنظام HIRS بالمصلحة يوفر نموذجاً كدليل مستخدم في تطوير نظم معلومات الموارد البشرية ومحاولة تحسين نقاط الضعف الموجودة حالياً.

المراجع

أولاً: المراجع العلمية باللغة العربية:

١. زيدان عبد النور ونشويات - متطلبات تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بهدف تحسين مستوى الأداء الوظيفي والمجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية و٢٠١٤ ومج ٥, ع ١ ونشويات، وصب ٣٤٣-٣٦٦
٢. هيثم حمود والشبلي - جودة نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية -المؤتمر العلمي الدولي الأول - منظمات الأعمال - الفرص والتحديات والتطلعات -
٣. جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن و٢٠١٥ و ص ص ١ - ٢٠.
٤. ومحمد، المعزز بالله البرنس - أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في جامعة الطائف ومجلة البحوث التجارية المعاصرة (كلية التجارة جامعة سوهاج) مج ٢٧ , ع ٢ - مصر و٢٠١٣ و صب ص ٣٥٥-٣٧٢.
٥. عبد الله الزهراني - واقع نظم معلومات إدارة الموارد البشرية وأثرها على الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في الشركات المساهمة العامة السعودية والمجلة العلمية (كلية التجارة جامعة أسيوط) وعدد ص٥٢، ص ١٢٦-١٦٧.
٦. حسن منصور السيد وعوض الباز - معايير كفاءة الأنظمة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على كلية العلوم الإدارية والإنسانية بكليات بريدة الأهلية والمجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية - مصر ومج ٧, ع ٢ و٢٠١٦ و ص ص ٨٩ - ١٤٦.
٧. خير الدين عويس، دليل البحث العلمي، (القاهرة: دار الفكر العربي , ١٩٩٧).
٨. ديو. القاهرة: دار دالين، مناهج البحث في التربية، علم النفس، ترجمه محمد نبيل نوفل وآخرون، (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، الطبعة الرابعة، ١٩٩٠).

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

1. Karimidizboni, R., M.A. (2013). Human resources information system. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 4(10), 1004-1017.
2. Ball, K.S. (2001). The use of human resource information systems: a survey. Personnel Review, 30(6), 677-693.
3. Alshibly, H.H. (2014). Evaluating E-HRM success: A Validation of the Information Systems Success Model, 4(3), International Journal of Human Resource Studies. 4(3), 1-13.
4. Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). Armstrong's handbook of human resource management practice. Kogan Page Publishers.
5. Buckley, F., Monks, K., 2004. The implications of meta-qualities for HR roles. Human Resource Management Journal 14 (4), 41-56.
6. Hendrickson, A.R., 2003. Human resource information systems: backbone technology of contemporary human resources. Journal of Labor Research 24 (3), 381-394.
7. Laumer, S., Maier, C., Eckhardt, A., Weitzel, T., 2012. The Implementation of Large-scale Information Systems in Small and Medium-Sized

- Enterprises – A Case Study of Work- and Health-related Consequences. In: Proceedings of the 45th Hawaii International Conference on System Sciences, Maui (HI).
8. Morris, M.G., Venkatesh, V., 2010. Job characteristics and job satisfaction: understanding the role of enterprise resource planning system implementation. *MIS Quarterly* 34 (1), 143–161
 9. Strohmeier, S., 2009. Concepts of e-HRM consequences: a categorisation, review and suggestion. *International Journal of Human Resource Management* 20 (3), 528–543.
 10. Uma Mageswari S.D., S.D. Uma Mageswari, Sivasubramanian R. Chitra, R. Chitra Sivasubramanian, Dath T.N. Srikantha, T.N. Srikantha Dath. 2017. A comprehensive analysis of knowledge management in Indian manufacturing companies. *Journal of Manufacturing Technology Management* 28:4, 506-530.
 11. Maier, C., Laumer, S., Eckhardt, A., & Weitzel, T. (2013). Analyzing the impact of HRIS implementations on HR personnel's job satisfaction and turnover intention. *The Journal of Strategic Information Systems*, 22(3), 193-207.
 12. Nwachukwu, C. E., & Chladkova, H. (2017). Human Resource Management Practices and Employee Satisfaction in Microfinance Banks in Nigeria. *Trends Economics and Management*, 11(28), 23-35.
 13. Kianto, A., Kianto, A., Vanhala, M., Vanhala, M., Heilmann, P., & Heilmann, P. (2016). The impact of knowledge management on job satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, 20(4), 621-636.
 14. House, D., de Vreede, G. J., Wolcott, P., & Dick, K. (2008). Success factors for the global implementation of ERP/HRMS software. In *Enterprise Resource Planning for Global Economies: Managerial Issues and Challenges* (pp. 289-307). IGI Global.
 15. Marler, J. H., Fisher, S. L., & Ke, W. (2009). Employee self-service technology acceptance: A comparison of pre-implementation and post-implementation relationships. *Personnel Psychology*, 62(2), 327-358.
 16. Sharma Revti Raman, Revti Raman Sharma, Chadee Doren, Doren Chadee, Roxas Banjo, Banjo Roxas. 2016. Effects of knowledge management on client-vendor relationship quality: the mediating role of global mindset. *Journal of Knowledge Management* 20:6, 1268-1281.
 17. Hussain, Z., Wallace, J., & Cornelius, N. E. (2007). The use and impact of human resource information systems on human resource management professionals. *information & Management*, 44(1), 74-89.