



جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
MIDDLE EAST UNIVERSITY FOR GRADUATE STUDIES

أثر مستوى تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري البشري في تحقيق الميزة التنافسية

دراسة تطبيقية في البنوك التجارية العاملة في الأردن

إعداد

دنيا مهدي الأعظمي

إشراف الاستاذ الدكتور

محمد عبدالعال النعيمي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الأعمال

جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا

كلية الأعمال

قسم إدارة الأعمال

يونيو / 2009 م

تفويض

أنا الموقعه أدناه " **دنيا مهدي الأعظمي** " أفوض جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا

بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث

والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: **دنيا مهدي الأعظمي**

التوقيع:

التاريخ: **2009 / 7 / م**

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها

أثر مستوى تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري البشري في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة تطبيقية في البنوك التجارية العاملة في الأردن

وأجيزت بتاريخ 21 / 7 / 2009 م

<u>التوقيع</u>	<u>أعضاء لجنة المناقشة</u>
.....	رئيساً ومشرفاً الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي
.....	عضواً الأستاذ الدكتور كامل محمد المغربي
.....	عضواً الأستاذ الدكتور ياسر مناع العدوان
.....	عضواً خارجياً الدكتور نجم عبود نجم

شكر وتقدير

بعد أن وفقني الله إلى إنجاز هذه الدراسة، أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من له أثر علمي واضح في تحسينها وتقويمها والإضافة إلى معلوماتها، وأبدأ بالمشرف على الرسالة الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي الذي زودني بإرشاداته ونصائحه طيلة فترة إعداد هذه الدراسة، وأتقدم بالشكر إلى كلية الأعمال والأستاذة اعضاء لجنة المناقشة لتجشمهم عناء قراءة الرسالة ومناقشتي . كما أشكر كل من ساعد في إنجاز هذا الجهد المتواضع.

وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

الباحثة

دنيا مهدي الاعظمي

الإهداء

إلى

من منحني الحياة...

ومن أعيش لكسب رضاها بعد الله ...

والذي الكريمن براً بهما وعرفانا بفضلهما

ريحانة الحياة

أخي

إلى

الصباح الذي أشرق بحياتي بعد طول الظلمة

لهم جميعاً اهدي ثمرة جهدي ...

دنيا مهدي الاعظمي

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	تفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	شكر وتقدير
هـ	الأهداء
و	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
ل	الملخص باللغة العربية
ن	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	1 : المقدمة
4	1 : 2: مشكلة الدراسة وأسئلتها
6	1 : 3: فرضيات الدراسة
8	1 : 4: أهمية الدراسة
9	1 : 5: أهداف الدراسة
10	1 : 6: حدود الدراسة
11	1 : 7: محددات الدراسة
13	1 : 8: أنموذج الدراسة
14	1 : 9: التعريفات الإجرائية
17	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
18	2 : 1 : المقدمة
19	2 : 2 : مدخل مفاهيمي في نظام معلومات الموارد البشرية
35	2 : 3 : مدخل مفاهيمي في رأس المال الفكري البشري

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
48	2 : 4 : مدخل مفاهيمي في الميزة التنافسية
57	2 : 5 : العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة الأساسية
64	2 : 5 : الدراسات السابقة العربية والأجنبية
74	الفصل الثالث: الطريقة والاجراءات
75	3 : 1 : المقدمة
76	3 : 2 : منهجية الدراسة
76	3 : 3 : مجتمع الدراسة وعينتها
81	3 : 4 : أداة الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
85	3 : 5 : المعالجة الإحصائية المستخدمة
88	3 : 6 : صدق أداة الدراسة وثباتها
91	3 : 7 : اختبار التحقق من ملاءمة البيانات للتحليل الإحصائي
93	الفصل الرابع: مناقشة نتائج التحليل واختبار الفرضيات
94	4 : 1 : المقدمة
95	4 : 2 : الإجابة عن أسئلة الدراسة
115	4 : 3 : اختبار فرضيات الدراسة
137	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
138	5 : 1 : المقدمة
139	5 : 2 : الاستنتاجات
142	5 : 3 : التوصيات
144	قائمة المراجع
145	أولاً: المراجع العربية
150	ثانياً: المراجع الأجنبية
157	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول	رقم الفصل
23	مفاهيم نظام معلومات الموارد البشرية من وجهة نظر عينة من الكتاب	1	2
29	نسبة المفاهيم الى سنوات التطور	2	2
30	العمليات التي يؤديها نظام معلومات الموارد البشرية	3	2
33	عناصر "تطبيقات" نظام معلومات الموارد البشرية من وجهة نظر عينة من الكتاب	4	2
34	العناصر الأساسية المعتمدة في البحث	5	2
39	مفاهيم رأس المال الفكري البشري من وجهة نظر عينة من الكتاب	6	2
46	عناصر رأس المال الفكري البشري من وجهة نظر عينة من الكتاب	7	2
51	مفاهيم الميزة التنافسية من وجهة نظر عينة من الكتاب	8	2
55	عناصر "نماذج" تحقيق الميزة التنافسية	9	2
78	أسماء المصارف مجتمع الدراسة	1	3
79	وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة	2	3
90	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (كرونباخ ألفا)	3	3
91	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	4	3
96	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لتخطيط الموارد البشرية	1	4
98	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لتعيين الموارد البشرية	2	4
99	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لتعويض الموارد البشرية	3	4

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول	رقم الفصل
101	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لتدريب وتطوير الموارد البشرية	4	4
102	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لتقييم أداء الموارد البشرية	5	4
105	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للاستقطاب	6	4
106	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للصناعة	7	4
107	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للتنشيط	8	4
108	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للمحافظة	9	4
110	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لقيادة الكلفة	10	4
112	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للتمايز	11	4
113	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية للإبداع	12	4
116	نتائج اختبار الإنحدار المتعدد لأثر تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على عناصر رأس المال الفكري البشري	13	4
117	نتائج اختبار الإنحدار المتعدد لأثر تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على كل عنصر من عناصر رأس المال الفكري البشري	14	4
118	نتائج اختبار الإنحدار المتعدد لأثر تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على عناصر الميزة التنافسية	15	4

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول	رقم الفصل
120	نتائج اختبار الإنحدار المتعدد لأثر تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على كل عنصر من عناصر الميزة التنافسية	16	4
121	نتائج اختبار الإنحدار المتعدد لأثر عناصر رأس المال الفكري البشري على الميزة التنافسية	17	4
123	نتائج اختبار الإنحدار المتعدد لأثر عناصر رأس المال الفكري البشري على كل عنصر من عناصر الميزة التنافسية	18	4
125	أثر تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على عناصر رأس المال الفكري البشري في تخفيض الكلفة	19	4
129	أثر تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على عناصر رأس المال الفكري البشري في تحقيق التمايز	20	4
133	أثر تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على عناصر رأس المال الفكري البشري في تحقيق الإبداع	21	4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل	رقم الفصل
13	أنموذج الدراسة	1	1
104	خلاصة نتائج متغير تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ومحاوره الأساسية	1	4
109	خلاصة نتائج متغير رأس المال الفكري البشري ومحاوره الأساسية	2	4
114	خلاصة نتائج متغير الميزة التنافسية بمحاورها الأساسية	3	4
126	أثر تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على عناصر رأس المال الفكري البشري في تخفيض الكلفة	4	4
130	أثر تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على عناصر رأس المال الفكري البشري في تحقيق التمايز	5	4
124	أثر تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على عناصر رأس المال الفكري البشري في تحقيق الابداع	6	4

أثر مستوى تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري البشري في تحقيق

الميزة التنافسية

دراسة تطبيقية في البنوك التجارية العاملة في الأردن

إعداد

دنيا مهدي الأعظمي

إشراف الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال النعيمي

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة الى بناء إنموذج يمثل علاقة متغيرات الدراسة فيما بينها وتأثير بعضها على بعض ، بالإضافة إلى تحديد الأثر بين متغيرات الدراسة والمتمثلة في تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري البشري في تحقيق الميزة التنافسية.

ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (49) فقرة وذلك لجمع المعلومات الاولية من عينة الدراسة. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS**. تكونت عينة الدراسة من **180** فرداً من مدير عام / رؤوساء وأعضاء مجلس الإدارة ومديري الادارات والأقسام العاملين في البنوك التجارية مجتمع الدراسة.

وتم استخدام العديد من الأساليب الاحصائية لتحقيق اهداف الدراسة وبعد اجراء عملية

التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان أهمها:

1. أن مستوى تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية في البنوك عينة الدراسة كان مرتفعاً.
2. أن مستوى متغيرات رأس المال الفكري البشري لم تكن عالية بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام، وكان ترتيب العناصر على النحو الآتي: الاستقطاب ؛ الصناعة ؛ المحافظة ؛ التنشيط.
3. كان ترتيب متغيرات الميزة التنافسية على النحو الآتي: الإبداع ؛ قيادة الكلفة ؛ التميز.
4. وجود أثر ذي دلالة دلالة معنوية لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على عناصر رأس المال الفكري البشري عند مستوى دلالة معنوية (0.05).
5. وجود أثر ذي دلالة دلالة معنوية لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة معنوية (0.05).
6. وجود أثر ذي دلالة دلالة معنوية لعناصر رأس المال الفكري البشري على تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة معنوية (0.05).
7. وجود أثر ذي دلالة دلالة معنوية لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على عناصر رأس المال الفكري البشري في تخفيض الكلفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).
8. وجود أثر ذي دلالة دلالة معنوية لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على عناصر رأس المال الفكري البشري في تحقيق التميز عند مستوى دلالة معنوية (0.05).
9. وجود أثر ذي دلالة دلالة معنوية لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على عناصر رأس المال الفكري البشري في تحقيق الإبداع عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

ABSTRACT

The Impact Level of Human Resource Information Systems Applications and Human Intellectual Capital on Achieving Competitive Advantage

An Applied Study on Jordanian Commercial Banks

Prepared by:
Dunia Mahde AL- Aadami

Supervised by:
Prof. Mohamed AL- Naimi

The study aimed to build a model revealing the study variables relationship and affected between them, Furthermore, to identify the impact between study variables (Human Resource Information systems Application; Human Intellectual Capital; competitive Advantage).

In order to achieve the objectives of the study, the researcher designed a questionnaire consisting of 49 paragraphs to gather the primary information from study sample. The statistical package for social sciences (SPSS) program was used to analyze and examine the hypotheses. The study sample consists of (180) individuals from the general managers; directors and members of boards; head of section in Jordanian Commercial Banks.

The study used many statistical methods. After executing the analysis to study hypotheses; the study concluded that:

- 1. The Human Resource Information systems Application level in Jordanian Commercial Banks was high.**
- 2. The Human Intellectual Capital level in Jordanian Commercial Banks was not high; and the arrangement of Human Intellectual Capital variables was follows: Human Intellectual Capital recruitment; Human Intellectual Capital Creation; Human Intellectual Capital maintenance; Human Intellectual Capital activation.**
- 3. The arrangement of competitive advantage variables in Jordanian Commercial Banks were as the follow: Innovation; Cost leadership; Differentiation.**
- 4. There is a significant statistical impact of Human Resource Information systems Application on Human Intellectual Capital variables.**
- 5. There is a significant statistical impact of Human Resource Information systems Application on Competitive Advantage Achievement.**
- 6. There is a significant statistical impact of Human Intellectual Capital variables on Competitive Advantage Achievement.**
- 7. There is a significant statistical impact of Human Resource Information systems Application on Human Intellectual Capital variables in Cost minimize.**
- 8. There is a significant statistical impact of Human Resource Information systems Application on Human Intellectual Capital variables in Differentiation Achievement.**
- 9. There is a significant statistical impact of Human Resource Information systems Application on Human Intellectual Capital variables in Innovation Achievement.**