

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: تسيير استراتيجي

الشعبة: علوم التسيير

دورّ نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمومة والطفولة لالة خيرة – مستغانم-

مقدمة من طرف الطالبة:

قرمي ذهبية

أعضاء لجنة المناقشة :

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	بوظراف الجيلالي	أستاذ	جامعة مستغانم
مقررا مشرفا	شهيدة عبد الله	أستاذ	جامعة مستغانم
مناقشا	بن زيدان الحاج	أستاذ	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2018/2019

إهداء

الى التي حملتني وهنا على وهن وبكت من أجلي في صمت ، الى التي أهدتها الحيات التعب والحرمان ، فأهدتني
الدفء والحنان ، الى التي خصها الله بالشرف الرفيع والعز المنيع ، إليك يا اعلی شيء في الوجود ، اليك حبيبتي
حفظك اللهأمي الغالية

إلى الذي كابد الشدائد وكان عرق جبينه منير دربي ، الى من اشترى لي أول قلم ودفعتني بكل ثقة على خوض
الصعاب ، أبي أطال الله عمره ، الى إخوتي وأخواتي حفظهم الله من كل أذى ، إلى جميع الأهل والأقارب .

الى جميع الأصدقاء

الى صديقاتي : خيرة ، أمينة ، شهيناز

الى كل من قاسمني أتعاب هذا العمل

الى زملاء الدرب المقبلين معي على التخرج تخصص تسيير إستراتيجي دولي

إلى كل من ذكرهم قلبي ونساهم قلبي

المهم جميعا أهدي بذرة عملي وثمره جهدي

شكر و عرفان

الحمد والشكر لله تبارك وتعالى على توفيقه وفضله، ومصداقا لقول رسول الله صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله".

أتقدم بوافر الشكر والامتنان الى استاذي الدكتور شهيدة عبد الله على كل الجهد والوقت الذي سخره للإشراف على هذا البحث، وعلى ما أولاني به من توجيهات ونصائح خلال مراحل إعداد هذا العمل، أسأل الله أن يجزيه عني كل خير

كما أتوجه بالشكر الجزيل للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة، الذين تكرموا بقبول قراءة ومناقشة هذه المذكرة

تحية إجلال و عرفان للأساتذة " جامعة عبد الحميد بن باديس " على مرافقتهم الدائمة لنا وعلى الجهد المبذول طيلة مدة الدراسة .

الفهرس:

الصفحة	فهرس المحتويات
	كلمة شكر و تقدير
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	ملخص البحث
	مقدمة
	الفصل الأول: أساسيات نظام المعلومات
08	المبحث الأول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات
08	المطلب الأول: نظرية النظم .
13	المطلب الثاني: تصنيفات النظم .
14	المبحث الثاني : الاطار الفكري والنظم التطبيقية
14	المطلب الأول : نظام المعلومات "مكونات وظائف"
18	المطلب الثاني : أسس نظام المعلومات .
21	المبحث الثالث : نظم المعلومات المحاسبية
21	المطلب الأول : نبذة عن نظام المعلومات المحاسبي .
23	المطلب الثاني : خصائص وسمات نظام المعلومات المحاسبي.
26	خلاصة الفصل .
	الفصل الثاني : وظيفة ادارة الموارد البشرية في المؤسسة
29	المبحث الأول : عموميات حول ادارة الموارد البشرية .
29	المطلب الأول : التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية واستراتيجياتها .
31	المطلب الثاني : وظائف ادارة الموارد البشرية .
37	المبحث الثاني : التحديات ومقومات نجاح ادارة الموارد البشرية.
37	المطلب الأول : التحديات التي واجهت ادارة الموارد البشرية .
37	المطلب الثاني : مقومات نجاح ادارة الموارد البشرية.
40	المبحث الثالث : العلاقة بين نظام المعلومات وادارة الموارد البشرية .
40	المطلب الأول : ماهية نظم المعلومات الموارد البشرية ومكوناته.
46	المطلب الثاني : مجالات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية
46	الفرع الأول : مجالات

48	الفرع الثاني : مزايا ومعوقات نظام معلومات الموارد البشرية
49	خاتمة الفصل
	الفصل الثالث : دراسة حالة لنظام المعلومات والموارد البشرية في مؤسسة استشفائية.
52	المبحث الأول : لمحة حول المؤسسة الاستشفائية المخصصة في الأمومة والطفولة "لالة خيرة".
52	المطلب الأول : تقديم المؤسسة.
55	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة "وظائف و خصائص".
58	المبحث الثاني : وظيفة نظام المعلومات والموارد البشرية في المؤسسة.
58	المطلب الأول : نظام المعلومات في المؤسسة الاستشفائية.
61	الفرع الأول : نظام معلومات الصحي .
61	الفرع الثاني : نظام معلومات المستشفى .
64	المطلب الثاني : واقع الموارد البشرية في المؤسسة .
65	المبحث الثالث: أسس المؤسسة الاستشفائية
65	المطلب الأول : النقاط الرئيسية لتحسين الخدمات في المؤسسة الاستشفائية.
66	المطلب الثاني : اجراء مقابلة مع موظف مصلحة الموارد البشرية .
69	خاتمة الفصل .
	الخاتمة العامة
	قائمة المراجع

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	الوحدة الاقتصادية في مجال الأعمال كنظام	11
2-1	النظم الفرعية لنظام المعلومات	12
3-1	مكونات نظام المعلومات	15
4-1	نظام معلومات المحاسبي يحول البيانات الى معلومات مفيدة في اتخاذ القرار	22
1-2	التربط والتكامل بين أنشطة وظيفة التكوين	33
2-2	التربط والتكامل بين أنشطة وظيفة التعويضات	34
3-2	التربط والتكامل بين مختلف وظائف وانشطة ادارة النوارد البشرية	36
4-2	تصميم نظام معلومات الموارد البشرية	42
5-2	مكونات نظام معلومات الموارد البشرية	44
1-3	قاعدة البيانات للموارد البشرية واستخداماتها في ادارة أنشطة الموارد البشرية في المنظمة.	47
2-3	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمومة والطفولة	55
3-3	نموذج عام لنظام المعلومات .	59
4-3	وظائف نظم المعلومات في المؤسسة.	60

62	نظام معلومات المستشفى وفروعه.	5-3
----	----------------------------------	-----

قائمة الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-3	تقسيم الموظفين وفق للأسرة والوحدات والمصالح.	54

المقدمة العامة :

لقد عرفت البيئة الاقتصادية العالمية عدة تطورات ، وذلك بسبب التطور الذي عرفته المؤسسات الاقتصادية والتي هي بمثابة الخلية الأساسية في النشاط الاقتصادي بحيث اختلفت النظريات خلال تلك الفترة وذلك بعدم الميول والرضى عن الكيفية المستخدمة في جمع المعلومات واستغلالها وعند الحاجة كالأرشيف الذي يقوم بحفظ المعلومات فيها ، مع مرور الوقت أصبحت المعالجة الآلية للمعلومات أساس الإدارة الحديثة حيث أهم الاتجاهات المعاصرة في التكنولوجيا المعلومات تؤكد نمو الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية .

بفضل التكنولوجيا أصبح العالم قرية صغيرة وأصبحت المعلومات جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة وموردا هاما في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات وتسيير مواردها البشرية كالكفاءات وتقديم منتجات جديدة وتحسين جودة الأداء فالإدارة الجديدة أصبحت تعتمد على المعلومة السريعة المتغيرة في جميع مراحلها بدءا بالمعلومة المتعلقة بأذواق المستهلكين وقدرتهم الشرائية وانتهاء بالمعلومات الخاصة بالسلسلة الطويلة لعملية الإنتاج بحيث يختلف نوع النظم المستخدمة في الإدارة كل عملية من عمليات فمنا نظم المعلومات عملية التخطيط والرقابة ونظم المعلومات في العملية التنظيمية والإشراف والتوجيه والرقابة هذه النظم لو تم استغلالها بطرق فعالة ستؤدي الى تخفيض تكلفة الإنتاج ومضاعفة مستوى جودة السلعة مما يؤدي بالتالي إلى تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة لذلك تبلور لدينا معالم الاشكالية من خلال هذا البحث والمتمثلة في ما يلي :

- كيف يساهم نظام المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية؟

وللإمام بكل جوانب إشكالية البحث، ولتسهيل للإجابة عنها نقوم بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا نقصد بنظام المعلومات؟
- ما هي وظيفة ومهام إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ؟
- كيف يساهم نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية ؟

للإجابة على التساؤلات يمكن طرح الفرضيات التالية:

الاستخدام الجيد للأنظمة المعلومات سيؤدي إلى دور فعال في إدارة الموارد البشرية.

نظام المعلومات الحديثة يزيد من إمكانية الموارد البشرية في المؤسسة.

ترتبط كفاءة أنظمة المعلومات بمدى مواكبة إدارة الموارد البشرية للتطورات الاقتصادية .

مبررات اختيار الموضوع:

تم اختيارنا لهذا الموضوع نظرا لأهميته في العصر الذي أصبحت تعطى فيه أهمية كبيرة للمعلومة وخاصة عند المورد البشري الذي يعتبر أي مؤسسة في مجال نشاطها كما يمكن حصر هذه المبررات فيما يلي:

- يمثل موضوع الدراسة جزءا من تخصصي الذي ندرسه تأملا في زيادة قدراتنا الفكرية .

-ميولي الشخصي لمعرفة الدور الذي تلعبه أنظمة المعلومات لوظيفة إدارة الموارد البشرية.

التعرف على كيفية استخدام المؤسسة لأنظمة المعلومات، وإدارة مواردها البشرية.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في قيمة المعلومة التي أصبحت تحتضى أهمية كبيرة في عصرنا الحالي خاصة مع تطور سلوكيات المورد البشري داخل المؤسسة ويمكن تلخيص هذه الأهمية فيما يلي:

- أهمية نظام المعلومات وتأثيره على اقتصاديات المؤسسة في تحسين الربحية وتنمية القدرة التنافسية ورفع معدلات الأجور للقوى العاملة في المؤسسة.
- إن استهداف نظام المعلومات في المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الجزائرية بصفة خاصة يمكن إحداثه بتفعيل نمط إدارة الموارد البشرية وتوجيه الأداء البشري نحو مستويات أفضل .

➤ أدوات البحث:

للإجابة على الأسئلة المطروحة واختبار الفرضيات من صحتها أو عدم صحتها اتبعنا المنهج الوصفي والمنهج التحليلي حيث تم ذلك فيما يخص الجانبين فالبنسبة للجانب النظري اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يسمح لنا مدى مساهمة ادارة الموارد البشرية في تحسين نظام المعلومات وهذا بالتوفيق مع الجانب التطبيقي الذي اعتمدنا فيه على دراسة حالة من أجل اسقاط الدراسة النظرية على واقع المؤسسة المتمثل في كيفية تطبيق نظام المعلومات ومدى مساهمة ادارة الموارد البشرية .

➤ حدود الدراسة :

من أجل الاحاطة بإشكالية البحث وفهم جوانبها المختلفة حددنا مجال دراستنا في النقاط التالية :

- المجال المكاني : المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في " الامومة والطفولة" لالة خيرة ولاية مستغانم.

- المجال الزمني: من أجل الوصول الى النتائج و استنتاجات علمية تثبت أو تنفي صحة الفرضيات فضلنا اختيار الفترة الزمنية تقدر ب 15 يوم وذلك للفترة الممتدة من 2019/03/04 إلى 2019/03/18.

➤ هيكل البحث:

الإمام بالموضوع بكل جوانبه تم تقسيمه على النحو التالي :

- الفصل الأول: أساسيات نظام المعلومات من حيث "المفهوم والأنواع والمكونات والأهداف والأهمية".
- الفصل الثاني: وظيفة إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.
- الفصل الثالث: وهو مخصص للتعريف بالمؤسسة ثم التطرق إلى دور نظام المعلومات في المؤسسة و محاولة معرفة مدى فعاليتها وتعرضنا فيه لمدى مساهمة إدارة الموارد البشرية (توظيف اليد العاملة).

➤ الدراسات السابقة :

- 1- "دراسة عماد صفوك جلود الرويلي، 2014 بعنوان دور نظام معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، جامعة مملكة البحرين. هدف البحث الى دراسة دور نظام المعلومات الموارد البشرية في زيادة فعالية أداء ادارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية بمملكة البحرين ،وذلك في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية مثل "الجنس ،العمر، المؤهل ،الوظيفة،سنوات الخبرة " ،ولقد تضمن البحث أربعة فصول ،الفصل الأول تناول أسلوب البحث ،ومنهجيته، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف المشكلة ،ويتمثل مجتمع البحث الحالي في جميع العاملين بادرارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية والبالغ عندهم نحو 618، فرد، تكونت عينت البحث الأساسية النهائية من 217 من العاملين والعاملين بادرارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية ،واستخدم الباحث استبيان لنظم المعلومات الموارد البشرية ويحتوي على متغيري البحث "نظم المعلومات الموارد البشرية ،فاعلية أداء ادارة الموارد البشرية "بجانب بعض المتغيرات الديموغرافية.
- أما الفصل الثاني فقد تطرق الباحث الى الجانب النظري المتعلق بنظم المعلومات الموارد البشرية وأداء ادارة الموارد البشرية ومعرفة العلاقة بينهما ، ثم تطرق الباحث الى ذكرلمحة تاريخية عن ادارة الموارد البشرية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين وتطورها وانعكاسات الحكومة الإلكترونية عليها .

أما الفصل الثالث فقد تناول عرض لنتائج والبحث وتحليلها، وقد استخدم الباحث بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لفرضيات البحث وتساؤلاته وهي كما يلي حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية المعيارية.....الخ.

2- دراسة رجم خالد بعنوان أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة شي علي CHIALI بسطيف خلال 2011 رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2012-2011

هدفت هذه الدراسة الى ابراز علاقة نظام المعلومات الموارد البشرية بعملية تقييم أداء العاملين في المؤسسة دوره في تحسين هذه الأخيرة ، كما هدفت الدراسة الى محاولة الإطلاع على واقع نظام المعلومات الموارد البشرية المؤسسات الجزائرية ومدى تأثيره على أداء العاملين ، بحيث توصل الطالب من خلال هذه الدراسة الى أن استخدام نظام معلومات الموارد البشرية يؤدي الى التسيير الفعال للموارد البشرية في المؤسسة حيث يساهم بشكل فعال في تحسين ورفع أداء العاملين بالمؤسسة من خلال التسيير الكفاء والفعال للموارد البشرية بالإضافة الى كفاءات القرارات المتخذة بشأنه المتمثلة في قرارات التدريب ، الترقية ، الحوافز ، تقييم الأداء الذي يحقق الرضا لدى الفرد مما ينعكس ايجابيا على أداء الأفراد وهو ما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

3- بن السعدي محمد الجواد دراسة بعنوان أثر أنظمة المعلومات في تسيير الموارد البشرية دراسة حالة شركة الكهرباء والغاز ، ورقلة ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة 2014-2015 ، هدفت هذه الدراسة الى ابراز أثر المعلومات في تسيير الموارد البشرية في المؤسسة ومعرفة هدف نظام المعلومات في توفير المعلومات الضرورية لكل مستويات سير عمل المؤسسة عن حالتها الحالية والسابقة عن طريق تجميع هذه المعلومات وحفظها وتحليلها ووضعها بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة إستراتيجية تنفيذية مهمة، حيث توصل الطالب الى أن استخدام نظام معلومات الموارد البشرية يساهم في شكل فعال في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة ويؤدي الى تسيير الفعال للموارد البشرية في المؤسسة.

الفصل الأول

أساسيات نظام المعلومات

تمهيد

ظهر مفهوم المعلوماتية حديثا، نتيجة للقفزة الهائلة في كم المعلومات المعاصرة وما تمثله من تكنولوجيا متطورة، تعمل على تجميع ومعالجة ونقل المعلومات، وبذلك فهي تعتبر عاملا مهما وأساسيا في الحياة الاقتصادية والاجتماعية لأي مجتمع معاصر. وتؤثر المعلوماتية في أنماط تفكير و عادات جميع فئات المجتمع فيما يتعلق بتزويد بالمعارف والخبرات، التي تفيد في أداء الأعمال وحل المشاكل واتخاذ القرارات على كافة المستويات والبحث العلمي، سواء كان نظريا أو تطبيقيا وما هو إلا تفاعل مع المعلومات، وبلورة لها، من حيث التجميع والتحليل والاستقراء والنشر، فيستمد الباحث من حصيلة المعلومات المتاحة ويضيف إليها الإنتاجية والمتمثلة في تقارير البحوث والدراسات والمقالات والكتب.

بحيث المعلومات التي تنتجها الأنظمة تعد مورد أساسي من موارد المنظمات في مختلف أشكالها فهي العمود الفقري للقرارات المالية سواء قرارات تشغيلية أو استثمارية أو تمويلية، حيث أن هذه القرارات تساهم في رفع أداء المنظمة وتحقيق ميزة تنافسية.

حيث قسمنا الفصل الأول الى ثلاثة مباحث وهي كالآتي :

المبحث الأول : الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات .

المبحث الثاني : الاطار الفكري والنظم التطبيقية

المبحث الثالث: نظم المعلومات المحاسبية

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات

المطلب الأول : نظرية النظم

يمكن تعريف مصطلح النظام على أنه : مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد والعناصر منه الأفراد، الآلات، التجهيزات، الأموال، السجلات.....الخ، التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل اطار معين "حدود النظام" وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف أو القيود البيئية المحيطة¹.

ويتضمن هذا التعريف ضرورة أن يشمل النظام بصفة عامة على مجموعة من:

الصفات والخصائص التي نذكر منها:

✓ الموارد: Resources

لا بد أن تتوافر لأي نظام البنية الأساسية المكونة له والمتمثلة في مجموعة الموارد المتاحة للنظام، فعلى سبيل المثال، يمكن تصنيف موارد نظام المعلومات المحاسبي الى أربعة موارد وهي :

1 - المهمات: وتشمل الأوراق الكتابية والمطبوعات والمستندات والسجلات والدفاتر وما شابه ذلك

2 - الأجهزة: وتشمل الآلات الحاسبة والآلات الكاتبة في النظام اليدوي يضاف إليها الجانب الإلكتروني

وأطرافه المكملة له مثل وحدات التخزين الثانوي، طابعات السطور، والوحدات الطرفية

3 - الأفراد: وهم الأفراد القائمين على إدارة وتشغيل النظام ففي النظام المحاسبي اليدوي يوجد المحاسبين والكتبة والصرفيين وأمناء المخازن.....الخ وينضم إلى هذا الفريق محلي ومصممي النظم، وواضعي البرامج ومشغلي الحاسب في حالة استخدام الحاسب الإلكتروني

4 - الأموال: وهي الأموال المتاحة للنظام المحاسبي من مصادر ذاتية مثل الأرباح المحتجزة والاحتياطات، أو من المصادر خارجية مثل الاقتراض أو زيادة رأس المال .

✓ الأهداف Objectives

يرتبط وجود النظام، أي نظام، بوجود هدف معين أو مجموعة من الأهداف يراد تحقيقها من وجود النظام

، فأهداف النظام هي المبرر الأساسي لاستمرار وجوده كما أنها من أهم العوامل المحددة لكيفية تنسيق

وتشغيل الموارد المتاحة للنظام هي التي تحدد طريقة عمله وكيفية تنظيم وإدارة واستخدام الموارد المتاحة له

والتنسيق فيما بينها بما يضمن تحقيق هذه الأهداف، فمثلا يتمثل الهدف الأساسي للشركات الصناعية و

التجارية في المجال الأعمال في تحقيق أفضل مستوى ممكن من الأرباح، لذلك يتم استخدام كل الموارد

المتاحة لهذه الشركات من موارد ومهمات وآلات وأجهزة وأفراد وأموال بتنظيم وتنسيق معين لتحقيق أكبر

زيادة ممكنة في المبيعات بأقل التكاليف ممكنة بما يحقق أفضل ربح ممكن .

¹. أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية 84 شارع زكرياء غنيم سابقا، الإسكندرية، 2003-2004، ص13، ص15.

✓ البيئة والحدود Environment and Boundries

تتمثل بيئة النظام في المجال المحيط بالنظام والمجتمع الذي يعمل فيه ويتفاعل مع وحداته ونظمه الأخرى ، أما حدود النظام فتتمثل في الخطوط المحددة للنظام وتفصله عن البيئة التي يعمل فيها وبصفة عامة ، غالباً ما يصعب تحديد حد فاصل بين بيئة النظام وبين حدوده لأنه لا يمكن القاطع للنقاط التي ينتهي عندها النظام الحدود وبداية البيئة التي يعمل فيها إلا أنه من الناحية أخرى ، لا بد من وجود حدود واضحة للنظام لأنها هي التي تحدد أنواع المدخلات والمخرجات التي تتدفق بين النظام وبين البيئة التي يعمل فيها ، لذلك عادة ما يفترض وجود حدود واضحة للنظام تظهره كوحدة متميزة في البيئة التي يعمل فيها ، وعادة ما يتم تحديد حدود النظام بالرجوع الى الأهداف التي يراد تحقيقها من وجوده ، فمثلاً هدف تحقيق أفضل ربح ممكن يجعل حدود النظام ممثلة في الإطار أو الحيز الذي يسمح ويتسع لوجود كل الموارد المطلوبة لتحقيق هذا الهدف .

✓ المراحل والأعمال والعناصر: Stage , Tasks and Elementes

تقوم حركة النظام في أي عمل نظام من خلال مجموعة محدودة ومنظمة من المراحل تنتهي بتحقيق الأهداف التي من أجلها وجد النظام. فمثلاً تقوم حركة العمل في النظام بالمعلومات من خلال ثلاثة مراحل أساسية وهي: مرحلة تجميع البيانات "المدخلات" ومرحلة تشغيل البيانات "انتاج المعلومات" ومرحلة تجميع وتوصيل التقارير "المخرجات" وتتضمن كل مرحلة مجموعة من الأعمال أو الأنشطة التي يجب القيام بها لإتمام المهام المطلوبة من المرحلة المعنية. فمثلاً تتضمن مرحلة تجميع البيانات في نظام المعلومات الأنشطة الخاصة بحصر وتسجيل البيانات، ترميز وتصنيف البيانات، تدقيق البيانات، وتحويل البيانات. كما تتضمن مرحلة التشغيل الأنشطة الخاصة بتصنيف وترتيب البيانات ، إجراء العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات ، وتلخيص البيانات وأخيراً تتضمن مرحلة المخرجات الأنشطة الخاصة بتجميع التقارير وتخزينها واسترجاعها وتوصيلها الى المستخدمين. هذا بالإضافة الى مجموعة من الأعمال الخاصة بنظام المعلومات ككل وهي ادارة البيانات ورقابة وأمن البيانات والتغذية العكسية¹.

أما العناصر فهي الأدوات والمهمات والأجهزة والأشياء الأخرى التي تمكن من القيام بالأعمال والأنشطة المختلفة في كل مرحلة من المراحل. فمثلاً تتضمن العناصر في نظام المعلومات المستندات التي تحتوي على البيانات التي تمثل المدخلات الأساسية للنظام، والتقارير التي تتضمن المعلومات والتي تمثل المخرجات الأساسية للنظام ، بالإضافة الى أجهزة الآلات الكاتبة والحاسبة والحاسبات الإلكترونية والأجزاء المكملة لها وما الى ذلك.

✓ القيود:

حيث أن النظام يعمل في بيئة معينة ويمكن أن يتفاعل معها ويؤثر ويتأثر بها ، بالإضافة الى وجود حدود للنظام تحدد وجوده وتفصله ككيان مستقل عن البيئة المحيطة به ، اذن لا يمكن للنظام تحديد أهدافه بصورة مطلقة بسبب وجود بعض القيود المفروضة على تحقيق هذه الأهداف وتحول دون تحقيقها بصورة

¹. أحمد حسين علي حسين ، المرجع سبق ذكره ، ص 16

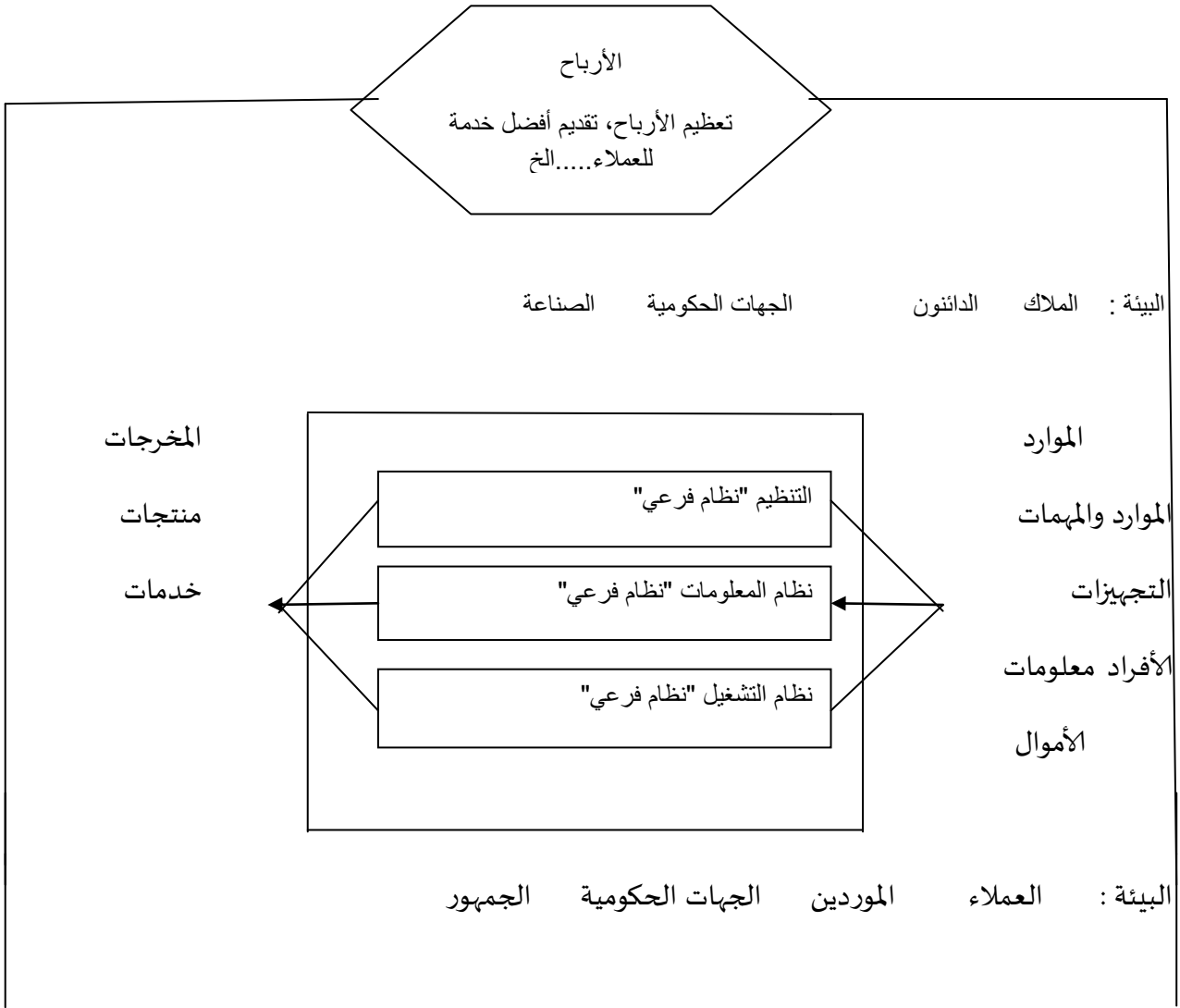
مطلقة. وقد ترجع قيود النظام الى أسباب من داخل النظام أو الى أسباب من خارج النظام. فمن أمثلة الأسباب الداخلية، ندرة الموارد المالية أو الفنية أو البشرية للنظام، بالإضافة إلى أن حدود النظام نفسه تمثل قيد عليه لأنها هي المحددة شكله وحجمه. أما الأسباب الخارجية فقد تكون أسباب قانونية أو ظروف تفرضها البيئة المحيطة بالنظام، فمثلا يتقيد حجم مبيعات النظام المعين بحجم الطلب على منتجاته وسلوك النظم الأخرى المنافسة لهذا النظام وما في ذلك، أيضا تتقيد ادارة وتشغيل القوى العاملة في النظام بقوانين العمل السائدة في المجتمع واللوائح والقوانين الحكومية وما شابه ذلك.

✓ النظم الفرعية: Subsystems

غالبا ما يتكون النظام من مجموعة من النظم الفرعية لها نفس خصائص النظام الأساسي ولكنها تعمل كنظم مستقلة ومتخصصة في عمل أو وظيفة معينة تساهم في تحقيق أهداف النظام الأساسي ككل. فمثلا، يظهر الشكل "1-1" أن النظام الأساسي للوحدة الاقتصادية في المجال الأعمال يتكون من ثلاثة نظم فرعية وهي: التنظيم الإداري ونظام التشغيل ونظام المعلومات. كل نظام من هذه النظم الفرعية يشتمل بدوره على مجموعة من النظم الفرعية التي تشتمل بدورها على نظم فرعية أخرى فمثلا 1-2 أن النظام المعلومات يتكون من مجموعة النظم الفرعية منها نظام المعلومات المحاسبي الذي يشتمل بدوره على مجموعة من النظم الفرعية: الشكل رقم "1"1

1. أحمد حسين علي حسين، المرجع سبق ذكره ، ص17.

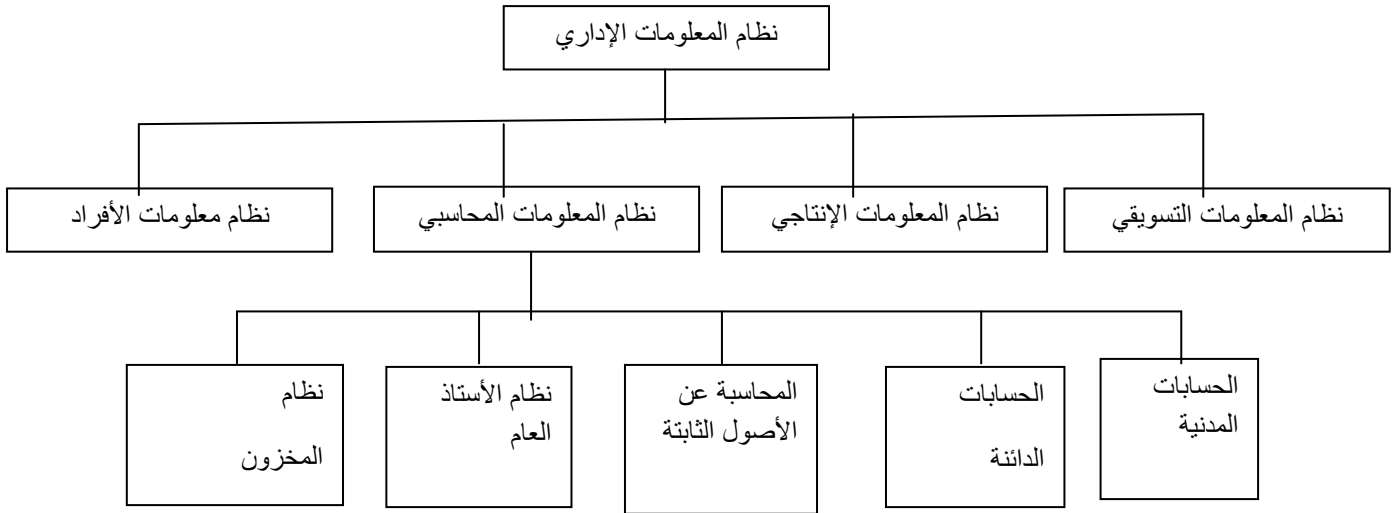
الشكل رقم "1": الوحدة الاقتصادية في المجال الأعمال كنظام¹



المصدر: أحمد حسين علي، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، 84 شارع زكرياء، الإسكندرية، 2003، 2004، ص14.

¹. أحمد حسين علي حسين ، المرجع سبق ذكره ، ص14.

الشكل رقم "02": النظم الفرعية لنظام المعلومات الإدارية



المصدر : أحمد حسين علي ،نظم المعلومات المحاسبية ،الدار الجامعية ، 84 شارع زكرياء، الإسكندرية 2003-2004،ص18

ويساعد التحديد الواضح للنظم الفرعية على تحديد الهيكل الأساسي للنظام بالإضافة الى ايجاد قنوات للاتصالات ممثلة في المعاملات بين النظم الفرعية وما يترتب عن ذلك من تدفق للموارد بين هذا النظم. وبذلك يسهل إدارة وتشغيل النظام الأساسي ككل بالإضافة الى إمكانية تركيز عمليات الرقابة وتقييم الأداء على أجزاء معينة من النظام.

✓ الرقابة: Controls

من الخصائص الأساسية للنظام بصفة عامة وللنظام في مجال الأعمال بصفة خاصة ضرورة وجود مجموعة من القواعد والإجراءات المعينة للتحكم في سير العمل في النظم الفرعية بما يضمن أن تعمل كلها نحو تحقيق الأهداف العامة للنظام الأساسي "رقابة مانعة" وتهدف قواعد وإجراءات الرقابة أيضا إلى اكتشاف الأخطاء والانحرافات "رقابة مكتشفة" بالإضافة إلى تقييم الأداء واتخاذ القرارات التصحيحية "رقابة مصححة" داخل النظم ولا شك أن عدم وجود قواعد وإجراءات محكمة وفعالة للرقابة داخل النظام المعين سيؤدي بالضرورة إلى فشل هذا النظام أو الى عدم قدرته على تحقيق أهدافه.¹

¹. أحمد حسين علي حسين، المرجع سبق ذكره، ص، 18

✓ مستخدم النظام: Users

وهم الأفراد أو الهيئات أو الوحدات التي تستقبل وتستخدم مخرجات النظام إما للإستخدام النهائي او كمدخلات لنظام آخر فكما يظهر في الشكل رقم "1" أن هناك مجموعة عريضة من المستخدمين الخارجيين لمخرجات الوحدة الاقتصادية في البيئة المحيطة بها ،هذا بالإضافة إلى الاستخدامات الداخلية لمخرجات النظم الفرعية فمثلا تعتمد الإدارة اعتمادا كبيرا على مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في معرفة نتيجة أنشطة الوحدة الاقتصادية ومركزها المالي بالإضافة إلى بيانات التكاليف التي تساعد على تسعير المنتجات وتقييم الأداء ووضع الخطط والموازنات¹.

المطلب الثاني: تصنيفات النظم Classification of Systems

يمكن تصنيف النظام على أساس خاصية أو أكثر في هذا النظام. فمثلا يتم تصنيف النظم على أساس نشأتها الى نظم طبيعية ونظم صناعية ،تصنف على أساس علاقتها بالبيئة المحيطة بها الى نظم مفتوحة ونظم مغلقة وتصنف على أساس هيكلها الأساسي الى نظم بسيطة ونظم معقدة وتصنف على أساس درجة التأكد إلى نظم محددة و نظم احتمالية نذكره فيما يلي :

➤ النظم الطبيعية والصناعية: Naturel Systemes and Humannade Systems

- يعرف النظام الطبيعي بأنه النظام الذي لا دخل للإنسان في وجوده بل هو من صنع الله سبحانه وتعالى مثل الإنسان نفسه ومثل الكون والشمس والقمر والأنهار والأمطار.....الخ

أما النظام الصناعي فهو من صنع الإنسان باستخدام الموارد والعناصر والأسباب التي سخرها الله له. ومن أمثلة النظم الصناعية الشركات والهيئات والتعاونيات والجامعات والمستشفياتالخ، وبطبيعة الحال لا يعمل النظام الصناعي بذاته تلقائيا كما هو الحال في النظام الطبيعي. لذلك يحتاج النظام الصناعي إلى من يصممه وينفذه ويديره ويشرف على تشغيله لكي يستمر هذا النظام في الوجود وهو ما يعرف حاليا بدراسة النظم .

➤ النظم المفتوحة والمغلقة: Open Systems and Closed Systems

- النظام المغلق: هو النظام المفصول عن البيئة المحيطة لا يتأثر ولا يؤثر بها ولا توجد بينهما أي حدود مشتركة مثل النظام الذري المتفاعل الكيماوي المعزول
- أما النظام المفتوح : فهو النظام الذي يتفاعل مع البيئة المحيطة يتأثر ويؤثر بها ، ويكون له علاقة مستمرة معها مثل نظم المنظمة المختلفة²

¹. أحمد حسين علي حسين، المرجع سبق ذكره ،ص،19.

². النجار فايز ،نظم المعلومات الإدارية ،جامعة الإسراء ،الطبعة الثانية ،2007،ص14.

➤ النظم المحسوسة والمجردة:

تتكون النظم المحسوسة من مجموعة من العناصر الطبيعية أو الصناعية المحسوسة مثل: نظم الحاسوب وتسمى أيضا بالنظم المادية. أما النظم المجردة فهي النظم التي لا يمكن لمسها، إنما يكون تصورها عقليا مثل نظام العد و النظرية النسبية

➤ النظم الثابتة والنظم المتغيرة:

- النظام الثابت هو النظام الذي عمل ضمن آليات محددة سلفا وبشكل شبه مطلق، ويمكن التنبؤ بدقة سلوكه مستقبلا مثل: النظام الكوني، نظام البرنامج الحاسوبي .
- أما النظام المتغير فهو النظام الذي يعمل وفق آلية معينة ثابتة وبشكل مستمر، ولا يمكن التنبؤ بسلوكه مستقبلا بشكل حتمي مثل: النظم الإدارية والمالية والاجتماعية

➤ النظم الفكرية والنظم الاجتماعية:

- تتميز النظم الفكرية بأن جميع عناصرها من المفاهيم و من الأمثلة عليها: النظم الفلسفية السائدة .
- أما النظم الاجتماعية فهي النظم التي تربط السلوك الإنساني بالجماعة و من الأمثلة عليها التجمعات الإنسانية المختلفة النجار¹

المبحث الثاني: الإطار الفكري والنظم التطبيقية

المطلب الأول: نظام المعلومات "المكونات والوظائف"

لقد تعددت التعاريف حول نظام المعلومات ومن أهمها نذكر ما يلي :

- 1- يمكن تعريف "نظام المعلومات" بأنه ذلك النظام الذي يتضمن مجموعة متجانسة ومترابطة من الأعمال والعناصر والموارد تقوم بتجميع وتشغيل وإدارة ورقابة البيانات بغرض إنتاج وتوصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من قنوات وخطوط الاتصال
- 2- عرف لطفي نظام المعلومات : بأنها تلك النظم التي تهدف الى توفير المعلومات وخدمات المعلومات النسبية، ويجب أظن تتضمن نظام المعلومات نظامين جزئيين على الأقل الأول ينصب على تجميع النظام للمعلومات والثاني لتوفير خدمات المعلومات²
- 3- اجمل LOUDON تعريف نظام المعلومات بأنه عبارة عن مكونات مجتمعة ومرتبطة وتعمل مع بعضها البعض لجمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها لدعم عملية صنع القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل على مستوى المنظمة، بحيث تصبح واضحة للإدارة كما تساعد الإداريين والعاملين في تحليل المشاكل واستيعاب الموضوع الصعب³

¹ . النجار فايز، المرجع سبق ذكره ،ص،15.

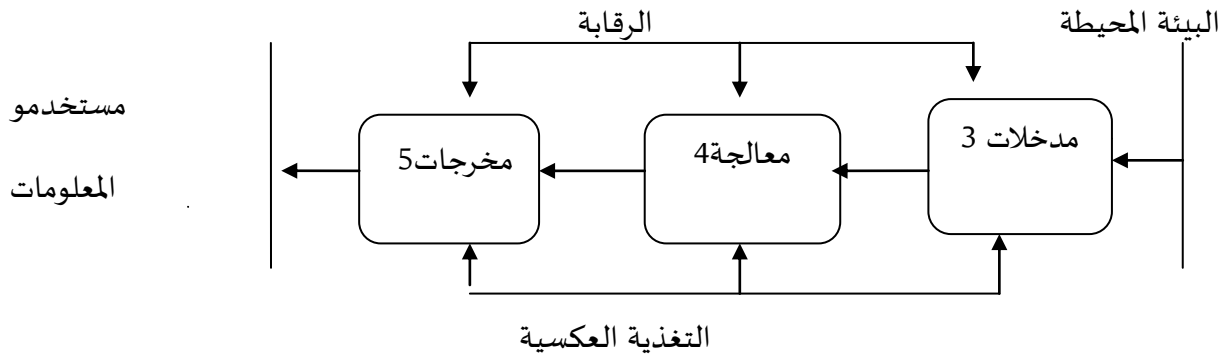
² . السيد لطفي أمين، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، القاهرة، 2005، ص 05.

³ . Loudon kenneth,loudon jane 2006Management iformation system Ninth edition pearson Education U.S.A ,2006,P33

✓ المكونات الرئيسية لنظام المعلومات :

- المدخلات "Input" : هي عبارة عن المفردات والمعطيات التي توصف الأحداث والمخرجات والتي تدخل ضمن النظام
- المخرجات "Output" : وهي تمثل النتائج التي يعمل النظام على الوصلة إليها
- المعالجة "Porcessing" : هي عبارة عن الجانب الفني من النظام وهي مجموعة من العمليات الحسابية التي تجري على المدخلات بغرض الوصول الى المخرجات
- الرقابة "Controlling" : هي مجموعة من الإجراءات والقواعد تهدف الى تحقيق من أن النتائج النهائية التي تم الوصول اليها تتماشى مع الأهداف والخطط الموضوعه مسبقا
- التغذية العكسية "Feed Back" : تهدف إلى توفير إدارة إرشادية لأنشطة النظام وتعمل على تقييم نتائج عمل النظام وتصحيح الأهداف إذ كان هناك عيوب في أهداف النظام¹

الشكل رقم "3": مكونات نظام المعلومات



المصدر: قاسم عبد الرزاق، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى - 2003 - ص 19

✓ وظائف نظام المعلومات:

لأي نظام معلومات مجموعة من المهام يمكن حصرها بصورة عامة في أربع مهام هي :

- 1 - تجميع البيانات
- 2 - معالجة البيانات
- 3 - الرقابة على البيانات "بما في ذلك من إجراءات الأمن والحماية"
- 4 - توليد المعلومات وإنشائها.

¹. قاسم عبد الرزاق، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، 2003، ص 18-19.

تجميع البيانات: تتكون مهمة تجميع البيانات من الإجراءات والخطوات: مثل التعرف على البيانات الاقتصادية المرتبطة بالمعاملات وقياسها وتسجيلها على المستندات فإن كانت المعاملة الاقتصادية هي إنتاج سلعة ما فيجب التعرف على هذه السلعة ووحدة قياسه وكيفية تنفيذ هذا القياس بالعد أو بالوزن أو بالكيل أو بقياس الأطوال أو المسافات، ثم تسجيل هذه القياسات في نماذج المستندات التي سبق تصميمها لهذا الغرض، بعد ذلك تراجع هذه البيانات وتصحح أخطاء القياس أو أخطاء التسجيل إن وجدت وإذ تم تجميع هذه البيانات في مناطق بعيدة عن مراكز التشغيل فيلزم نقلها وتحويلها إلى مراكز تشغيل البيانات وفي حالة استخدام تكنولوجيا تصنيع متقدمة ومتكاملة مع تكنولوجيا المعلومات الحديثة قد يتم التعرف على وحدات الإنتاج التام وقياسها وتسجيلها الكترونياً إلى مواقع التخزين والتشغيل الإلكتروني للبيانات من خلال الاتصالات السلكية واللاسلكية أو الأقمار الصناعية .

معالجة البيانات:

يقصد بعملية المعالجة الاجراءات والخطوات الواجب تنفيذها لتحويل المدخلات ممثلة في البيانات الخام الى منتج نهائي هو المعلومات وفيما يلي بعض هذه الإجراءات :

- تقسيم البيانات المجمعة الى أقسام محددة مقدما: مثل بيانات خاصة بالمبيعات أو بالمشترىات أو بالإنتاج أو بشؤون العاملين
- نسخ أو نقل البيانات أو تفريغها في مستندات أخرى أو وسائط تخزين أخرى مثل تفريغ بطاقات ساعات العمل التي أداها كل عامل في كشوف الرواتب والأجور للعمال ككل أو تفريغ المبيعات في يومية المبيعات أو في كشوف البيع الخاصة بكل رجل بيع¹.
- تبويب البيانات أو تنظيمها طبقاً للمعايير معينة مثل: تبويب المبيعات حسب الأصناف المباعة أو حسب المناطق الجغرافية لكل صنف.
- تجميع البيانات ذات الطبيعة الواحدة بعضها مع البعض مثل: تجميع بيانات كميات المخزون من الأصناف المتشابهة والموجودة في مخازن مختلفة أو مناطق مختلفة للحصول على إجمالي الكمية المتاحة من كل صنف من أصناف البضاعة الموجودة في المخازن في تاريخ معين أو منطقة معينة .
- دمج البيانات بعضها البعض مثل دمج قوائم الأصناف المباعة مع قوائم أسعار هذه الأصناف من أجل حساب قيمة الأصناف المباعة "أي قيمة المبيعات"، تنفيذ العمليات الحسابية المختلفة مثلاً الجمع والطرح والضرب والقسمة .
- العمليات المنطقية مثل: استخراج البيانات الأكبر من أو أقل من أو تساوي قيم معينة أو تلك التي تحقق شروطاً معينة واجراء المقارنات المطلوبة .
- تلخيص البيانات مثل الحصول على رقم إجمالي المبيعات خلال اليوم بوصفها ملخصاً لجميع العمليات البيع خلال اليوم أو اضافة إجمالي المبيعات اليوم على مجموع مبيعات الأيام السابقة للحصول على

¹. د، نضال الرمحي، زياد عبد الحليم الذبيبة، نظم المعلومات المحاسبية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة 1 و2، عمان 2011، 20-21.

الرصيد التراكمي للمبيعات خلال فترة زمنية معينة ، إجراء التحليلات اللازمة مثل تحليل اتجاه المبيعات ككل أو حسب الأصناف المباعة

3 - مراقبة البيانات:

تتضمن مراقبة البيانات وظيفتين أساسيتين الأولى حراسة البيانات وحمايتها بوصفها إحدى أصول المنشأة والثانية التأكد من أن البيانات التي يتم الاحتفاظ بها هي بيانات صحيحة وكاملة ويتم معالجتها بطريقة صحيحة وهناك العديد من الأساليب والإجراءات التي قد تستخدم من أجل تحقيق مستويات عالية من الأمن والحماية والرقابة على البيانات ومن هذه الأساليب على سبيل المثال مطابقة البيانات التي أدخلت إلى الحاسوب مع السجلات الأصلية التي جمعت فيها البيانات بعد التأكد من سلامتها ومراجعتها .

2- إنتاج المعلومات:

تشمل مهمة إنتاج المعلومات على تلك الخطوات والإجراءات اللازمة اتباعها لمعالجة البيانات واستنتاج المعلومات منها واعداد التقارير عنها وتوصيل هذه التقارير الى مستخدمها¹

المطلب الثاني : أسس نظم المعلومات

❖ أنواع نظم المعلومات الإدارية:²

أ - نظم المعلومات الوظيفية: تستخدم لمساعدة وظيفة معينة من وظائف المنظمة مثل HORISON، ونظم المعلومات البشرية .

ب - نظم المعلومات الإستراتيجية : هي نظم معلومات متجانسة ومتكاملة تساعد الإدارة العليا للمنظمة في صنع القرارات الإدارية المرتبطة بالمنظمة .

ويضاف إلى أنواع نظم المعلومات الإدارية المرتكزة على الحاسوب والمتميزة بسرعتها في مساعدة الوظائف الإدارية وهي :

1 – النظم الخبيرة "Expert System"ES": وهي الأداء الذي تعمل به الآلة بواسطة الذكاء الذي يقوم به العنصر البشري، وتتميز بالتزويد بالخبرات المحدودة، ورفع مستوى المرونة الإنتاجية.

2 – نظم أتمتة المكاتب أو نظم إعداد المكاتب أليا "Office Automation System"OAS :

¹ .د، نضال الرمحي، زياد عبد الحليم الذبيبة ، المرجع سبق ذكره ،ص 21-22 .
² .عماد صفوك جلود الرويلي، نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء ادارة الموارد البشرية، ماجستير، جامعة العلوم الادارية، مملكة البحرين، ص 35.

حيث يتم استخدام التقنية الحديثة بالنسبة للأجهزة والبرامج لإتمام الأعمال اليومية التي يعمل بها الفرد لإنجاز العمل بدقة وأقصى سرعة، ونوجز الأجهزة المكتبية في الآتي :

البريد الإلكتروني لنشر التقارير وتخزينها بواسطة الحاسوب، وإرسال الرسائل داخل المنظمة وخارجها .

عرض النصوص الكتابية على شاشة الحاسوب لمعالجة الكلمات وتنسيق النصوص بواسطة البرمجيات، واسترجاعها لإعداد المذكرات والتقارير وطباعتها .

- ✓ الترتيب الإلكتروني للمواعيد: بواسطة شبكة الحاسوب يتم حفظ واسترجاع جدول المواعيد .
- ✓ البريد الصوتي: هناك أوجه تشابه بين البريد الإلكتروني والبريد الصوتي، حيث أن الأول يعتمد على الكتابة في نقل الرسائل أما الثاني فيستخدم الصوت في نشر الرسائل.
- ✓ الناشر المكتبي: يساعد في طباعة الكتب على وثيقة واحدة باستخدام الحاسوب وملحقاته وهو من أحدث البرامج
- ✓ الاجتماعات السمعية: تستخدم لربط مجموعة من الأشخاص في أماكن متعددة بواسطة أدوات الاتصال السمعية الهاتف¹
- ❖ خصائص نظم المعلومات الإدارية :

حدد كل من الصباغ والمصباح 2008 خصائص لنظم المعلومات الإدارية بمجموعة من أبرزها مايلي :

- 1- العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونظام معالجة البيانات
 - 2- نوعية القرارات التي تدعمها
 - 3- الأساليب المختلفة لتقديم المعلومات للمديرين ، وذلك على النحو التالي :
- أن نظام معالجة البيانات يدعم نظام المعلومات الإدارية.
 - يعتبر نظام معالجة البيانات مرتبطا بالأنشطة التشغيلية أما نظام المعلومات الإدارية فيعتبر من الأدوات الإدارية حيث يوجد لدعم أنشطة إتخاذ القرارات وخاصة المبرمجة منها والمتكررة والمفهومة ، وهي قرارات تكون عادة شائعة عند مستويات الإدارة الوسطى .
 - يقدم نظام المعلومات الإدارية للمديرين في شكل تقارير تحتوي على معلومات ادارية مرتبطة بالقرارات المراد اتخاذها
 - كما أن نظام المعلومات يسمح بالاستدعاء الفوري والجزئي للمعلومات دون الحاجة لعرض تقارير اجمالية ، فالمدري يمكن أن يستدعي معلومة معينة مرتبطة بقرار معين يرغب في اتخاذه.
- أنواع النظم المعلومات الإدارية حسب المستويات الإدارية:

صنف كل من قنديلجي والجنابي "2005" نظم المعلومات التي تخدم المنظمات وتنظيماتها المتسلسلة الهرمية في اتجاهين أساسيين هما: النظم التي تخدم كل مستوى من المستويات التنظيمية الأربعة المتسلسلة إداريا

¹ . عماد صفوك جلود الرويلي، المرجع سبق ذكره، ص 40

ثم النظم الشمولية التي تتعامل مع هذه المستويات بحيث تقسم نظم المعلومات على أساس المستويات التنظيمية الأساسية التي تقدم الدعم لها، ابتداء من المستوى الأدنى، صعوداً إلى المستويات الأعلى كالآتي:

أ- النظم الأربعة التي تخدم المستويات التنظيمية:

1- نظم مستوى العمليات "التشغيلي" "Operational level Systems"

يمثل هذا النظام القاعدة الأساسية لحركة المنظمة، ويشتمل على إدارة عملياته وتدعم هذه النظم المدراء التشغيليين بواسطة حفظ ومتابعة الأنشطة الأولوية والعمليات للمنظمة .

2- نظم المستوى المعرفي "Knowledge level Systems"

يشتمل على العاملين في مجالات البيانات والمعلومات والمعرفة، ويساعد المنظمة على اكتشاف وتنظيم وتكامل المعرفة الجديدة في الأعمال، ومراقبة انساب العمل الورقي¹.

3- نظم المستوى الإداري "Management level Systems"

يشتمل على إدارات المنظمة الوسطى، وهي مصممة لخدمة المراقبة والتحكم واتخاذ القرارات والأنشطة الإدارية لمدراء الإدارات الوسطى .

4- نظام المستوى الإستراتيجي "Stratégique level systems"

تساعد هذه النظم الإدارة العليا في توجيه المواضيع الإستراتيجية والإتجاهات طويلة الاجل، ويشمل الإدارات العليا، أو إدارات العمل الإستراتيجي في المنظمة

¹. عماد صفوك جلود، المرجع سبق ذكره، ص 40.

المبحث الثالث: نظم المعلومات المحاسبية

المطلب الأول: نبذة عن النظام المعلومات المحاسبي

➤ ماهية النظام المعلومات المحاسبي:

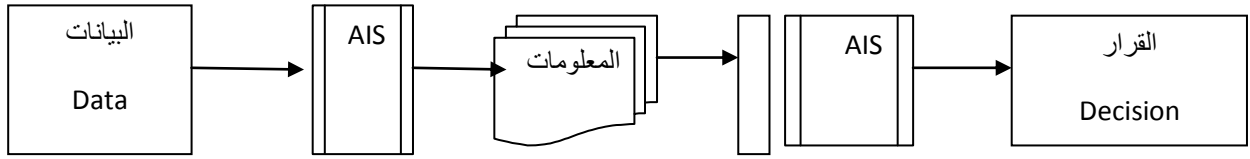
- يعرف على أنه أحد المكونات النظام المعلومات الإدارية والذي تم بجمع وتصنيف معالجة العمليات المالية وتحويلها الى معلومات وتوصيلها الى الأطراف المختلفة ذات العلاقة من أجل ترشيد قراراتها، ويتكون هذا النظام من الأشخاص، الإجراءات وتكنولوجيا المعلومات¹
- كما يعرف على أنه "هيكل متكامل داخل المؤسسة الاقتصادية يقوم باستخدام الموارد المتاحة والأجزاء الأخرى لتحويل البيانات الاقتصادية الى معلومات محاسبية بهدف اشباع احتياجات المستخدمين المختلفين من المعلومات"²
- ويعرف بأنه عبارة عن مجموعة من المكونات مثل: الوسائل الآلية والأوراق والمستندات والمجلات والتقارير والأفراد والإجراءات التي تتكامل مع بعضها البعض لتحقيق هدف المعالجة للبيانات المالية عن طريق التسجيل والتبويب والتلخيص لتحويلها الى معلومات محاسبية مثل قائمة الدخل، ميزان المراجعة والميزانية والتي تدعم قرارات المدراء المنشأة التي تحتوي هذا النظام.³
- كما يعرف بأنه الجزء الأساسي والهام من نظام المعلومات الإداري في الوحدة الاقتصادية في مجال الأعمال الذي يقوم بحصر وتجميع البيانات المالية من مصادر خارج وداخل الوحدة الاقتصادية ثم يقوم بتشغيل هذه البيانات وتحويلها الى معلومات مالية مفيدة لمستخدمي هذه المعلومات خارج وداخل الوحدة الاقتصادية.⁴

نظام المعلومات المحاسبي: Accounting Information System AIS

هو نظام يقوم بجمع وتسجيل وتخزين ومعالجة البيانات لإنتاج المعلومات لصانعي القرار تساعدهم في اتخاذ القرارات المناسبة، وهو موضح في الشكل التالي:

¹ ياسين أحمد عيسى، أصل المحاسبة الحديثة، الجزء الأول، دار التسوق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2003، ص20
² السيد عبد المقصور ديدان، كمال الدين مصطفى الدهراوي ناصر نور الدين عبد اللطيف، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص69-70.
³ محمد يوسف حفناوي، نظم المعلومات المحاسبية، دار وائل الأردن، 2001، ص55.
⁴ أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003-2004، ص47.

الشكل رقم "4": نظام المعلومات المحاسبي يحول البيانات الى معلومات مفيدة في اتخاذ القرار



المصدر : أحمد حسين علي حسين ننظم المعلومات المحاسبية،الدار الجامعية للنشر والتوزيع ،الإسكندرية .2003-2004ص 13

➤ العناصر الأساسية لنظام المعلومات المحاسبي :

- 1 - المصادر البشرية التي تقوم باستخدام هذا النظام وتؤدي عليه وظائف مختلفة
 - 2 - التعليمات والإجراءات اليدوية و الأوتوماتيكية التي تستخدم في تجميع ،ومعالجة ،وحفظ المعلومات حول أنشطة المنظمة.
 - 3 - البيانات حول المنظمة وأسلوب عملها .
 - 4 - البرامج المستخدمة في معالجة بيانات المنظمة .
 - 5 - بنية التكنولوجيا المعلومات الأساسية والتي تشمل أجهزة الكمبيوتر، وشبكة الاتصالات التي تجمع وتحفظ وتعالج البيانات والمعلومات.
 - 6 - التدقيق الداخلي ومقاييس الأمن والتي تضمن أمن البيانات في نظام المعلومات المحاسبي.
- وهذه العناصر الستة تمكن نظام المعلومات المحاسبي من دعم وظائف العمل المهمة و منها:
- 1- جمع وحفظ المعلومات عن نشاطات ومصادر شخصية المنظمة .
 - 2- تحويل البيانات الى معلومات مفيدة لصانعي القرار،وهذا يمكن الادارة من التخطيط ،والرقابة وتقييم النشاطات والمصادر والموظفين .
 - 3- تقديم مراقبة فعالة ودقيقة للمحافظة علة أصول المنظمة بما في ذلك البيانات للتأكد من توافرها عند الحاجة ويمكن أن يعتمد عليها.¹

¹ .د.نضال محمد الرمحي ،زياد عبد الحلیم الذبيبة ،نظم المعلومات المحاسبية،المرجع سبق ذكره ،ص22-23-24

المطلب الثاني : خصائص وسمات نظام المعلومات المحاسبي :

نظام المعلومات يتميز بعدة خصائص اذ ما توفرت تجعله نظاما معلوماتيا حيويا في المنشأة المتواجد فيها بحيث يكون مؤديا لوظيفته التي طور لأجلها في هذه المنشأة حسب "حفناوي " .

➤ فإن الخصائص التي تؤهل نظام المعلومات المحاسبي لأن يكون فعالا وكفئا هي :

- 1- يجب أن يحقق نظام المعلومات المحاسبي درجة عالية من الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية وتحويلها لمعلومات محاسبية
 - 2- أن يزود الإدارة بالمعلومات المحاسبية الضرورية وفي الوقت الملائم لاتخاذ قرار اختيار بديل من البدائل المتوفرة للإدارة
 - 3- أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لتحقيق الرقابة والتقييم لأنشطة المنشأة الاقتصادية
 - 4- أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في وظيفتها المهمة وهي التخطيط القصير والمتوسط والطويل الأجل لأعمال المنشأة المستقبلية
 - 5- أن يكون سريعا ودقيقا في استرجاع المعلومات الكمية والوظيفية المخزنة في قواعد بياناته وذلك عند الحاجة إليه
 - 6- أن يتصف بالمرونة الكافية عندما يتطلب الأمر تحديثه وتطويره ليتلائم مع التغيرات الطارئة على المنشأة¹
- مميزات نظم المعلومات المحاسبي:

- 1 – هناك من يرى ان نظام المعلومات المحاسبية هو جزء من نظام المعلومات الإدارية الذي تحدثنا عنه سابقا ،على إعتبار أن نظام المعلومات المحاسبية يهتم بقياس المعلومات المحاسبية التاريخية بغرض إعداد القوائم للجهات الخارجية بينما يهتم نظام المعلومات الإدارية بكل المعلومات اللازمة للإدارة ،بغرض تحقيق الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة للوحدة الإقتصادية وعليه فان ذلك يمكن أن يوسع مفهوم نظام المعلومات الإدارية ليشمل كل نظم المعلومات بالوحدة الإقتصادية بما فيها نظام المعلومات المحاسبية.²
 - 2 – ويرى Vaassen أن هذا الرأي كان سائدا منذ الخمسينات من القرن الماضي إلا أنه لا يعد صحيحا في الوقت الحاضر ،فنظام المعلومات المحاسبية قد حصل على موقعه المناسب داخل الوحدة الإقتصادية كما موضح في الشكل "1" مسبقا ،وهو يمثل نظاما فرعيا أساسيا ضمن النظام الكلي المتمثل بالوحدة الاقتصادية ككل³
- إضافة إلى أن النظرة الحديثة حول النظام المعلومات المحاسبية هو أنه لم يعد قاصرا على الإهتمام بتقديم المعلومات التاريخية فقط ،وإنما امتد ليشمل أنواعا أخرى من المعلومات مثل المعلومات الحالية "الخاصة بعمليات التشغيلية والرقابية ".....الخ
- هناك من يرى أن نظام المعلومات المحاسبية هو أقدم نظام عرفته المشروعات التجارية والصناعية وغيرها " وأنه يمثل الركيزة الأساسية بالنسبة لنظم المعلومات الأخرى في الوحدة الإقتصادية - ونظام المعلومات الإدارية بصفة خاصة إنطلاقا من الآتي " Glautir & Underdown "

¹ . حفناوي محمد يوسف ،نظم المعلومات المحاسبية ،دار وائل للنشر ،الأردن ،ص58-59

² . الدهراوي كمال الدين مصطفى ،نظم المعلومات المحاسبية ،دار الجامعة الجديدة للنشر ،الإسكندرية ،ص45.

³ .Vaasen,E.H.J ,Accounting information System :A.managerial Approach ,john,wiley & Sons LTD ,England,2002,p8

- أ - إن نظام المعلومات المحاسبية هو وحده الذي يمكن الإدارة و الجهات الأخرى المعنية من الحصول على صورة وصفية "متكاملة" وصحيحة عن الوحدة الاقتصادية .
- ب - يتصل نظام المعلومات المحاسبية بغيره من النظم المعلومات عن طريق مجموعة من قنوات تعتبر حلقات وصل بين مصادر الحصول على المعلومات ومستخدمي هذه المعلومات وتتشكل في مجموعها مسارات النظام الشامل للمعلومات.
- ج - يمكن نظام المعلومات المحاسبية من التعرف على أحداث المستقبل تقرب إلى حد ما من الصحة ،وتوجيه الموارد النادرة نحو الاستخدام الأمثل كما أنه يوفر المقاييس التي تساعد على تطوير أساليب الرقابة.¹
- مساهمة نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق أهداف المنظمة :
- يستطيع نظام المعلومات المحاسبية في المنظمة تقديم عدد من المساهمات أو العوائد IS الجديد أو المعاد تجديده ينظم الأعمال أليا ويقدم خدمات جديدة ومبتكرة للزبائن ،ومن هذه المساهمات ما يمكن قياسه والبعض يصعب قياسه فالعوائد التي يمكن قياسها تتمثل في تخفيض التكاليف التي تتحملها المنظمة ، أما التي يصعب قياسها فلها مردود ايجابي على القيمة السوقية للمنظمة وسمعتها ومن ثم تحسين الربحية وتحقيق الميزة التنافسية ويمكن تحديد هذه المنافع كالتالي:
- 1 - تقليل الأخطاء
 - 2- زيادة المرونة
 - 3 -- زيادة سرعة النشاط
 - 4 - تحسين التخطيط والرقابة الإدارية
 - 5 - فتح أسواق جديدة وزيادة المبيعات
 - 6-الميزة التنافسية
 - 7 - زيادة المرونة التنظيمية
 - 8 - زيادة معنويات الموظفين
- و من الأهداف الأساسية نذكر مايلي :
- تقرير جدوى إنشاء نظام معلومات محاسبي مبني على استخدام معدات وأجهزة حديثة ،وذلك عن طريق تجميع المنافع الصافية المقدره لمستخدمي المعلومات ومقابلتها بالتكلفة الرأسمالية لإنشاء النظام الجديد
 - تقرير جدوى إنشاء تغيير في خاصية من خصائص النظام الحالي ،وقد يتطلب قسم معين مثلا معلومات بدرجة تفضيل أكثر ،ومثل هذا التغيير يؤدي إلى تكلفة مضافة لا بد وأن تقابلها منفعة مضافة²

¹ Glautier MWN & underdown B, Accouting theory and practice ,pitman publishing ,london ,1977,p21-22

² منذري يحيى الداية ،أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة ،ماجستير، كلية العلوم التجارة ،جامعة اسلامية ،غزة ،2009، ص 38.

خاتمة الفصل الأول:

إن نظام المعلومات يلعب دورا هاما وحساس داخل المؤسسة بصفته منتجا للمعلومات، فهو يعمل على تقليل الوقت والجهد الذي يبذله المديرين في البحث عن المعلومات، وتحليلها، كما يسعى نظام المعلومات في تخفيض عدد المشاكل وتنظيم الإجراءات إذ يعتبر قاعدة لاتخاذ القرارات.

الفصل الثاني : وظيفة إدارة الموارد البشرية في المؤسسة

تمهيد:

إن تحقيق التميز في أداء المنظمة لن يسند الى مجرد امتلاكها الموارد الطبيعية أو المالية أو التكنولوجية فحسب ، بل يسند في المقام الأول الى قدرتها على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية التي تملك القدرة على تعظيم الاستفادة من هذه الموارد ، ولديه القدرة على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات ومواجهة التحديات التي افرضها الظروف البيئية المحيطة بالمنظمة

ان مدى الذي تساهم فيه ادارة الموارد البشرية في نجاح منظماتها اما يتوقف على مدى كفاءة الطريقة التي تسير عليها هذه الموارد ، فعملية إدارة الموارد البشرية يمكن أن تساعد المنظمة في مواجهة تحديات المنافسة وخلق القيمة وذلك عن طريق إيجاد بيئة منظمة تمكن مواردها من النمو والتطور.

من خلال ذلك قسمنا الفصل الى ثلاثة مباحث على النحو الآتي:

- ✓ المبحث الأول: عموميات حول إدارة الموارد البشرية
- ✓ المبحث الثاني: التحديات ومقومات نجاح إدارة الموارد البشرية
- ✓ المبحث الثالث: العلاقة بين نظم المعلومات وإدارة الموارد البشرية

المبحث الأول : عموميات حول إدارة الموارد البشرية

المطلب الأول : التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية واستراتيجياتها

➤ مراحل تطور إدارة الموارد البشرية: لقد مرت إدارة الموارد البشرية بعدة مراحل نذكرها على النحو الآتي:

أولاً : المرحلة التقليدية

1- النموذج التقليدي: ظهر في بداية القرن الحالي في مدرسة الإدارة العلمية من قبل العالم "فريدريك تايلور" والذي كان يركز على الانتاجية ، حيث ظهر في هذه الفترة شيوع النقابات المهنية التي ركزت على الأجور وقد ابتدع تايلور عدة طرق لزيادة الانتاجية ونظام المكافآت والعقوبات لتحسن الأداء.

وكذلك ظهرت المدرسة البيروقراطية من قبل العالم "ماكس فيبر" حيث وضع اجراءات تتعلق بطبيعة أداء العمل وبين أن الاتصال الرسمي في التنظيم هو الذي يساعد على نجاح التنظيم وكذلك حدد الصلاحيات والمسؤوليات ضمن السلم الهرمي للتنظيم كما ركز على الاستخدام الكفاء للأفراد العاملين .

لقد لقي النموذج التقليدي في تلك المرحلة نجاحا لعدة أسباب منها :

أ- قلة المتغيرات والعوامل الخارجية التي أثرت على المنظمات كالعوامل الأساسية والاجتماعية والاقتصادية لعدم تدخل الدولة .

ب- الاستقرار بالعمل وقبول ظروف العمل مهما كان نوعها .

إلا أن هناك ردود فعل سلبية قد ظهرت تجاه الإدارة البيروقراطية واستلزم الأمر استحداث أقسام للاهتمام بالأفراد لإبقائهم في العملية الانتاجية ، الأمر الذي أدى الى ظهور نموذج العلاقات الانسانية .

2- نموذج العلاقات الإنسانية:

ظهر هذا النموذج من خلال الدراسات والأبحاث التي قام بها "الثون مايو" وجماعته في جامعة هارفرد في مصنع هوثورن عام 1927 قاموا بعدة تجارب لتحليل أثر البيئة والمتغيرات فيها ، على انتاجية العامل ، مثل تجربة الإضاءة وفترات الراحة وغيرها ونتجت عن الدراسات هوثورن الأمور التالية:

أ- أن زيادة الانتاج لم تكن بسبب العوامل البيئة المتغيرة وإنما لأن الإدارة تهتم بالعاملين وتراعي رغباتهم وشعورهم .

ب- أن هناك تعاون بين الأفراد في العمل وبشكل جماعي.

ت- كان لأثر المجموعات الضاغطة أثر كبير في الإنتاج¹.

ث- كان أهمية كبيرة للعلاقات الإنسانية الجيدة ولوحظ ارتفاع في الناحية المعنوية لدى الأفراد².

ج- أما ما يحفز الأفراد للعمل ليس بفعل العامل الاقتصادي وحده وإنما العامل الاجتماعي أيضا .

¹ .د.علي محمد ربابعة، إدارة الموارد البشرية، تخصص نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى ،دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2003،ص21

المرحلة الثانية: تطور حركية وميكانيكية صيانة الأفراد :

في بداية الثلاثينيات تغيرت كثير من العوامل السياسية والتي أدت الى ظهور تشريعات وقوانين تتعلق بالأفراد العاملين كتحديد ساعات العمل والأجور والاختيار والتعيين ونظام الحوافز وغيرها. كما تبلور دور الدولة في عملية توصيف الوظيفة وتحليل العمل بالإضافة الى النقابات المهنية التي ظهرت في هذه الفترة والتي كان لها الأثر الأكبر في المفاوضات بين العاملين وأرباب العمل لزيادة الأجور وحل مشاكل العمال وتحسين ظروفهم .

المرحلة الثالثة: حاجات الأفراد في البيئة المتغيرة :

لقد توسعت وظائف ادارة الأفراد في الخمسينات حسب حاجة المنظمات ،أما في الستينات والسبعينات فقد أدت الظروف الاقتصادية المتغيرة والتكنولوجية المتطورة الى تغير في حاجة المنظمات وقيم الأفراد حيث ظهر نموذج المواد البشرية والذي يتصف بالخصائص التالية :

- 1- ظهور دور كبير لإدارة الأفراد في توقع التغيرات التي تحدث ومحاولة السيطرة عليها .
- 2- ظهور التشريعات المتعلقة بالرفاهية والمتعلقة بالخدمات الصحية والأمن الصناعي
- 3- الاهتمام بالتخصصات المختلفة في ادارة الأفراد
- 4- التركيز على الجوانب الاجتماعية للأفراد العاملين
- 5- التركيز على دوافع حاجات الأفراد لتطوير الانتاج
- 6- تطوير طرق الاختيار والتعيين على أسس علمية كما ظهر جليا في اختبارات الذكاء وإتباع الطرق

الإحصائية في تقييم الأداء.¹

➤ مفاهيم حول ادارة الموارد البشرية :

- 1- ذلك الجزء من الوظيفة الادارية المتعلقة بالعلاقات الانسانية داخل المنظمة .
- 2- هي تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة عمليات اختيار وتعيين وتنمية وتعويض وتكامل ورعاية الأفراد والحفاظ عليهم بغرض الاسهام في تحقيق أهداف التنظيم المقررة
- 3- هي فن الحصول على القوى العاملة المتخصصة وتنميتها والحفاظ عليها بطريقة تحقق للمنظمة أهدافها ووظائفها بأقصى كفاءة وبأقصى درجة من الاقتصادية
- 4- هي النشاط الذي يتم بموجبه الحصول على الأفراد للمنظمة بالكم والنوع المناسبين وبما يخدم أغراض المنظمة ويرغهم في البقاء، ويجعلهم يبذلون أكبر قدر ممكن من طاقتهم وجهودهم لإنجاحها في تحقيق أهدافها
- 5- إدارة الموارد البشرية: هي العملية المرتبطة بالعنصر البشري في المنظمات من حيث البحث عن مصادر القوى البشرية واختيار تهيئتها وتدريبها ،وتهيئة المناخ الانساني الملائم الذي من شأنه أن يدفع الأفراد الى بذل جهودهم في سبيل تحقيق أهداف المنظمة

¹. د.علي محمد ربابعة، نفس المرجع سبق ذكره،ص20.

- ❖ استراتيجيات إدارة الموارد البشرية:
- ✓ أهدافها: إن الهدف الأساسي لإدارة الموارد البشرية هو تزويد المنظمة بموارد بشرية فعالة وتطوير الأفراد تطويراً يلبي رغباتهم واحتياجات المنظمة، وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف:
- الأهداف الاجتماعية: أي تطبيق أهداف المجتمع بتشغيل الأفراد حسب قدراتهم مع ما يسمح بالتطور والنمو طبقاً لتشريعات وقوانين العمل والعمال وخلق جو مريح لهم وحمايتهم من الأخطار
- الأهداف التنظيمية: أي تؤدي وظيفتها بشكل مترابط مع بقية الفروع في المنظمة وتقديم النصح والإرشاد فيما يتعلق بشؤون الأفراد في المنظمة
- الأهداف الوظيفية: قيام إدارة الموارد البشرية بالوظائف الخاصة بها والمتعلقة بالأفراد العاملين في المنظمة وفقاً لحاجاتهم
- الأهداف الانسانية: أي إشباع رغبات وحاجات الأفراد كونهم عنصراً مهماً في العملية الإنتاجية .
- ✓ أهميتها:
- إن أهمية وجود إدارة فعالة للموارد البشرية نابع من امكانية مساهمتها في نجاح المنظمة من خلال تحقيق العديد من المزايا الاقتصادية والتي تتمثل أساساً في :
- إن وجود خبرات متخصصة في ادارة الموارد البشرية قادرة ومؤهلة على استقطاب أفضل العاملين لشغل الوظائف الشاغرة ثم الحفاظ على هذه العناصر سيزيد من انتاجية المنظمة ويعزز من مركزها الاقتصادي وأرباحها في الأجل الطويل¹
- إن قدرة المنظمة على توفير مناخ تنظيمي صالح للعمل من خلال تبني برامج للموارد البشرية ساعد في تحفيز العاملين ويدفعهم الى بذل المزيد من قدراتهم ينعكس من دون شك على رضاهم وهذا سيزيد من إنتاجيتهم ومن ثم زيادة فعالية المنظمة ككل.
- إن المعالجة الصحيحة والعادلة لمشاكل محتملة في مجالات الاختيار والتعيين وتقييم الأداء والتدريب والترقيات توفر تكاليف محتملة ناجمة من سرعة دوران العمل وتدني معدلات الأداء وانخفاض الإنتاجية
- إن الإدارة الناجحة للموارد البشرية توفر على المنشآت تكاليف باهظة في قضايا قانونية فد يلجأ إليها العاملون، لاسيما في حالات الفصل، أو عدم منح العلاوة أو التجاوز في الترقيات .

¹.د.علي محمد ربابعة، المرجع سبق ذكره ،ص24.

المطلب الثاني : وظائف ادارة الموارد البشرية

ينطوي نشاط وممارسات ادارة الموارد البشرية في المنظمة على العديد من الوظائف والنشاطات ، بشكل مجموعها فرعا من فروع المعرفة الادارية ، يغطي مجالات التوظيف والعمل في المنظمات على اختلاف أنواعها ، ويشمل اطار عملها على العديد من الوظائف نذكرها على النحو الآتي :

1- وظيفة تكوين الموارد البشرية:

هي نشاط رئيسي يتكون من أنشطة فرعية متكاملة ومتراطة ، يشكل مجموعها سلسلة من الأعمال تقوم من خلالها ادارة الموارد البشرية بالأنشطة التالية :

أ- تصميم وتحليل العمل:

يعمل هذا النشاط أو الوظيفة على تحديد واجبات ومسؤوليات وظائف المنظمة والمواصفات والشروط الواجب توافرها في من سوف يشغلها أو يعين فيها .

ب- تخطيط الموارد البشرية:

يقوم هذا النشاط بتقدير حاجة المنظمة من الموارد البشرية في المستقبل ، من حيث اعدادها ونوعيتها ويجري ذلك في ضوء نتائج تصميم وتحليل العمل.

ح- استقطاب الموارد البشرية:

في ضوء النشاطين السابقين يقوم هذا النشاط بعملية ترغيب وجذب للموارد البشرية في سوق العمل للتقدم وطلب التوظيف في المنظمة¹

خ- اختيار وتعيين الموارد البشرية:

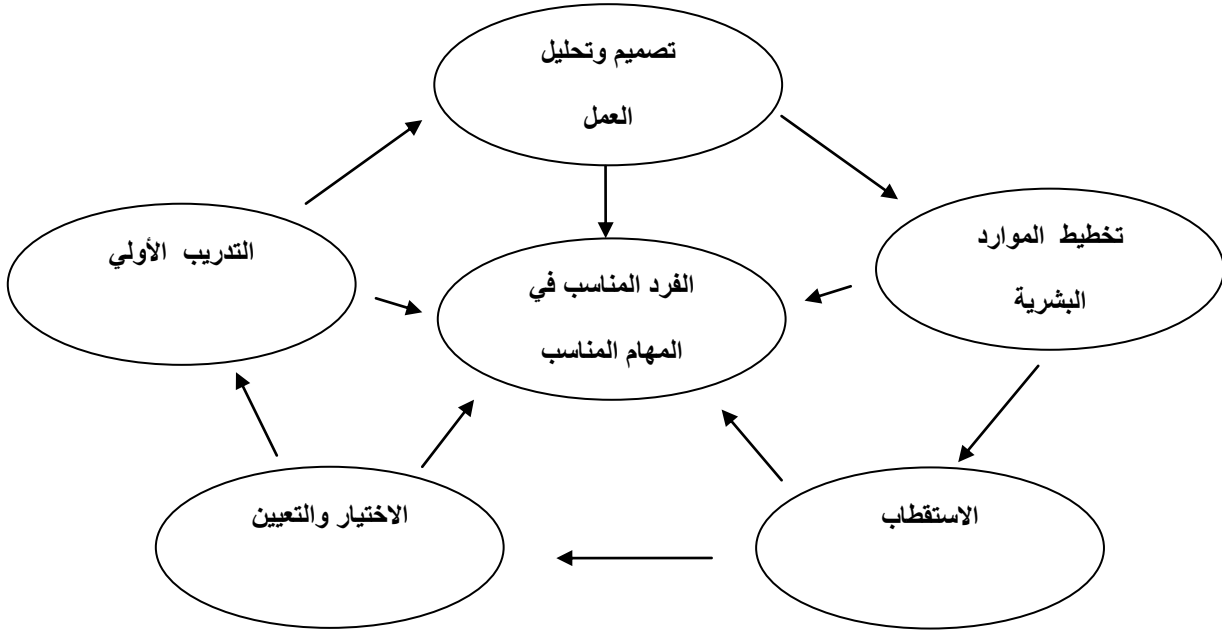
يقوم هذا النشاط بانتقاء افضل المتقدمين من طالبي التوظيف في المنظمة ممن جرى استقطابهم وذلك باستخدام معايير اختيار وضعها تصميم وتحليل العمل ، وتعيينهم في الوظائف الشاغرة المتوافقة مع مواصفاتهم .

هـ- التأهيل:

يعمل هذا النشاط على تدريب الموارد البشرية الجديدة التي تم اختيارها وتعيينها تدريباً أولياً ، من أجل تمكينها من مباشرة أعمالها بشكل جيد منذ البداية .
في ضوء ما تقدم يمكن القول بأن وظيفة أو عملية تكوين الموارد البشرية عملية متكاملة تهدف بشكل أساسي الى انتقاء أفضل المتقدمين للعمل واستناد لأعمال لهم كما يتضح من الشكل الآتي :

¹ . عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2005، ص 15.

الشكل رقم "5": الترابط والتكامل بين أنشطة وظيفة التكوين¹



المصدر: عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية: بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005، ص16

2- وظيفة التعويضات:

تقوم إدارة الموارد البشرية من خلال هذه الوظيفة الرئيسية، بتصميم عدد من الأنظمة التي على أساسها تجري وضع تعويضات ومكافآت للموارد البشرية التي تعمل في المنظمة، وذلك وفق أسس وقواعد موضوعية وعادلة، وتشمل هذه الأنظمة مايلي:

أ- نظام تقييم الوظائف:

هي عملية تقوم بها إدارة الموارد البشرية، لتحديد قيمة وأهمية كل وظيفة من وظائف المنظمة، وذلك في ضوء نتائج تصميم وتحليل العمل، التي توضح حجم مسؤوليات وصعوبات الوظائف ومواصفات شاغليها، حيث على أساس نتائج التقييم يحدد التعويض المالي المباشر الذي تستحقه كل وظيفة والذي يتقاضاه شاغليها.

ب- نظام التعويض المباشر:

هو هيكل للرواتب والأجور تصممه إدارة الموارد البشرية، يشمل على معايير يتم على أساسها دفع رواتب و أجور الموارد البشرية، ويجري تصميم هذا الهيكل ووضع معايير في ضوء النتائج التي يتوصل إليها تقييم الوظائف.

¹. عمر وصفي عقيلي، المرجع سبق ذكره، ص 16.

ج- نظام المكافآت المالية:

هو نظام للتحفيز المالي تعده ادارة الموارد البشرية ، لإثابة من يعمل بجد ونشاط وكفاءة ، ويتحدد ذلك من خلال نتائج تقييم أداء الموارد البشرية ، ويعتبر هذا النظام دعما لنظام التعويض المالي المباشر .

د- نظام المزايا الوظيفية:

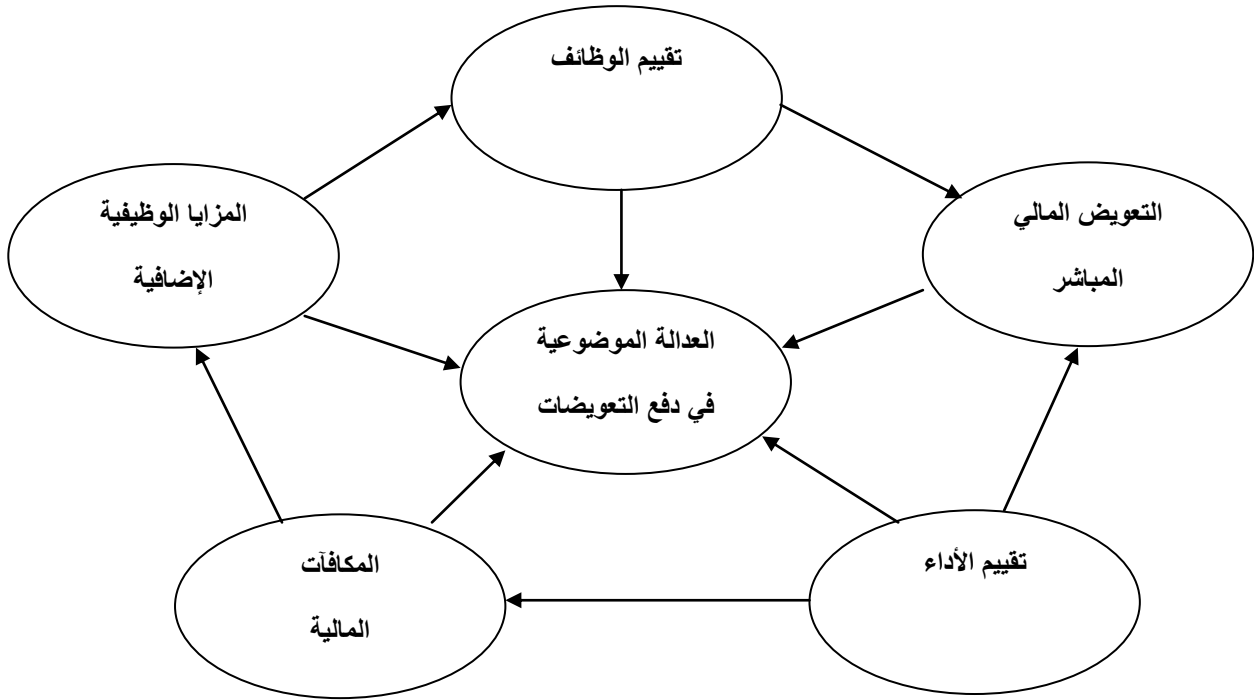
ويسميه بعضهم بالتعويض غير المباشر، وهو نظام للتحفيز غير المالي على شكل خدمات متنوعة يستفيد منها كل من يعمل في المنظمة ، ومن هذه الخدمات على سبيل المثال : التأمين الصحي ، الضمان الاجتماعي الخ.

هـ- نظام تقييم الأداء:

هو مجموعة من الأسس والقواعد والضوابط التي تستخدم من أجل تقييم أداء وكفاءة الموارد البشرية في العمل، حيث في ضوء نتائج التقييم يجري تعويض ومكافأة المجددين.

في ضوء ما تقدم يمكن القول أن الوظائف الموضحة أعلاه هي وظائف مترابطة ومتكاملة تسعى جميعها الى تحقيق غاية رئيسية هي : توفير العدالة والموضوعية في دفع تعويضات الموارد البشرية والشكل الآتي يوضح ذلك:¹

الشكل رقم "6": الترابط والتكامل بين أنشطة وظيفة التعويضات



المصدر : عمروصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة:بعد استراتيجي ، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005، ص18

¹. عمر وصفي عقيلي، نفس المرجع سبق ذكره، ص17.

3- تدريب وتنمية الموارد البشرية:

تشمل هذه الوظيفة على نشاطين فرعيين يكملان بعضهما ،ويهدفان الى جعل الموارد البشرية عمل ذات كفاءة وأداء عالي المستوى ومتميز ، لتلبية مطالب تحقيق استراتيجية المنظمة وأهدافها ،وتتكون من وظيفتين :

أ- التعلم والتدريب:

يسعى هذا النشاط إلى إكساب الموارد البشرية ، في ضوء تقييم أدائها يعمل على معالجة جوانب الضعف في الأداء ، وتدعيم وتقوية جوانب القوة فيه ، في مسعى إلى تطوير أداء هذه الموارد وتمكينها مما هو مطلوب منها من مهام في الوقت الحاضر.¹

ب- التنمية:

يسعى هذا النشاط إلى تنمية أداء الموارد البشرية المستقبلي من أجل جعلها مؤهلة وقادرة على ممارسة وظائف أعلى مستوى في المستقبل، وتزويدها بشكل مستمر بكل جديد في مجالات المعرفة وتمكينها من التكيف مع التغيرات التي تدخل على المنظمة.

4- صيانة الموارد البشرية:

تتكون وظيفة الصيانة من نشاطين متكاملين يهدفان الى توفير السلامة والصحة للموارد البشرية

✓ توفير السلامة:

وذلك من خلال تصميم برامج فنية ادارية مشتركة لحماية الموارد البشرية من حوادث وإصابات العمل ،التي قد تتعرض لها أثناء ممارستها لأعمالها .

✓ توفير الصحة:

وذلك من خلال تصميم برامج صحية طبية بيئية، تحمي الموارد البشرية من الأمراض الناتجة عن طبيعة العمل ومناخه المادي.

5- علاقات الموارد البشرية :

تشمل هذه الوظيفة على نشاطين فرعيين أساسيين هما:

أ- دمج الموارد البشرية :

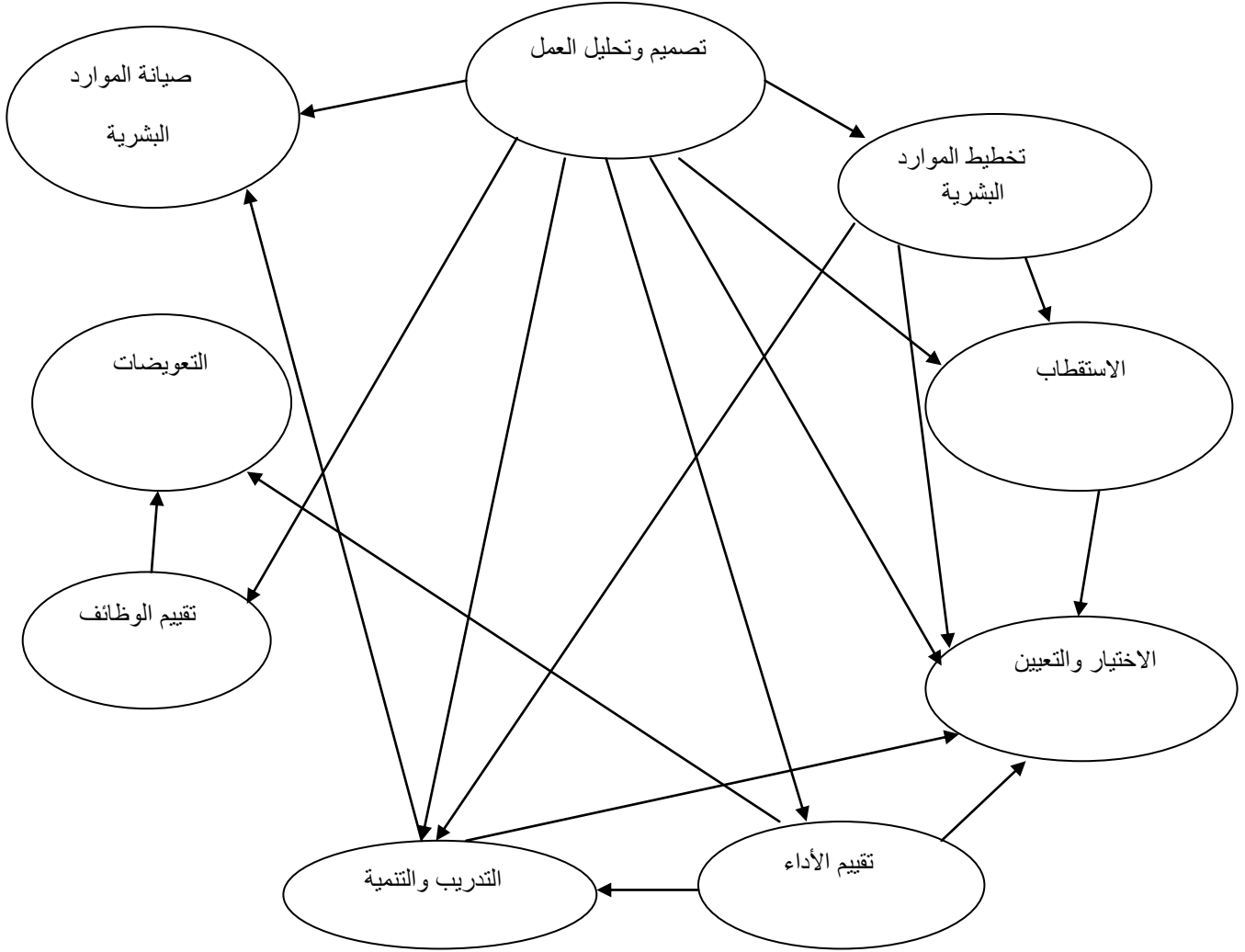
نشاط يتم من خلاله تصميم برامج تشتمل على سبل من أجل تفعيل مشاركة الموارد البشرية في العمل واتخاذ القرارات ، وتوفير الرعاية الاجتماعية ، و المعاملة الإنسانية الطيبة لهم وحل الصراعات التنظيمية التي تنشأ بينهم في فرق العمل، أو بينهم وبين إدارة المنظمة ، وهذا كله لتحقيق الولاء والانتماء لديها تجاه المنظمة التي تعمل فيها .

¹ . عمر وصفي عقيلي، المرجع سبق ذكره ،ص 19.

ب- علاقات العمل:

يمثل هذا النشاط علاقة المنظمة من خلال ادارة الموارد البشرية مع النقابات ، حيث تقوم هذه الادارة نيابة عن أصحاب المنظمة بالتفاوض معها فيما يختص بشؤون العمل والتوظيف وإبرام اتفاقيات معها بالخصوص ذلك.

الشكل رقم "7": الترابط والتكامل بين مختلف وظائف وأنشطة ادارة الموارد البشرية¹



المصدر: عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية، بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005، ص 23

¹. عمر وصفي عقيلي، نفس المرجع سبق ذكره، ص 23.

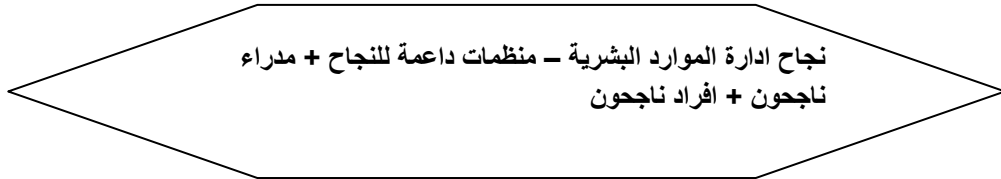
المبحث الثاني : التحديات ومقومات نجاح ادارة الموارد البشرية

المطلب الأول : التحديات التي واجهت ادارة الموارد البشرية¹

- التحديات الدولية والعالمية: إن السوق العالمي أصبح يتطلب اتقان جيد للمهنة ومهارات جيدة في أداء الأفراد
- التحديات النوعية "الجودة": أصبح لإدارة الموارد البشرية دور أساسي في تحقيق النوعية في التصنيع والأداء والابتكار والإبداع، وهذا يتم من خلال الظروف المناسبة للأفراد العاملين من أجل تحقيق رغبات العملاء وتحقيق النتائج الجيدة في العمل واستخدام أفضل الخبرات والوصول الى أفضل قرار ممكن .
- التحديات الاجتماعية: من حيث التغيرات في سوق العمل والهياكل الاقتصادية ومهارات العاملين
- التحديات التكنولوجية: تؤثر في مدى التغير في الهياكل التنظيمية واستخدام فرص العمل وزيادة المهارات المتنوعة والقدرة على التطوير المستمر.

✓ المطلب الثاني: مقومات نجاح إدارة الموارد البشرية²

إن نجاح إدارة الموارد البشرية مرتبط بتوافر وتفاعل عوامل عديدة، يمكن إدراجها ضمن المعادلة التالية:



وفيما يلي عرض لمختلف العوامل :

1- متطلبات داعمة للنجاح :

يتحقق دعم المنظمات لنجاح ادارة الموارد البشرية عن طريق قيادة متجاوبة وملتزمة وداعمة ومواكبة للنجاح وفيما يلي عرض لمختلف أوجه القيادة التي تساعد في تحقيق النجاح لإدارة الموارد البشرية .

أ- قيادة متجاوبة مع حاجات ومستلزمات إدارة الموارد البشرية :

لقد أصبح التجاوب ضرورة حتمية ، سواء أتى نتيجة التشريعات والقوانين ، وخاصة على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي ، أو نتيجة لتغير نظرة وحاجات الأفراد وارتفاع مستواهم الثقافي ، وفي تنظيم صفوفهم ، أو نتيجة للأوضاع الاقتصادية الصعبة والتحديات التي شهدتها المنظمات وما رافق من حدة

¹ علي محمد ربابعة، ادارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003، ص 23
² حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور اجتماعي، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2002، ص 65-74.

التنافس العالمي حول الموارد البشرية الكفأة، القادرة على مواجهة وصد التنافس أو لأسباب أخرى، كل هذه الأسباب قد فرضت على القيادة المنظمات العمل على تحسين محيط العمل والتجاوب مع حاجات الأفراد .

ب- قيادة داعمة لنجاح الأفراد :

وذلك من خلال اعطاء الأفراد العاملين فرص المشاركة الكاملة في القرارات التي تتخذ في كافة المستويات الإدارية للمنظمة .

ج- قيادة ملتزمة بتحديد مؤشرات النجاح ومقاييسه ومراقبة المدراء في تحقيق ذلك :

فالقيادة الناجحة تبدأ بمراقبة أداء المدراء ومحاسبتهم على نتائجه قبل مراقبة ومحاسبة الأفراد ،فإستراتيجية القيادة الملتزمة بالنجاح يجب اظن تركز على الربط بين الأفراد والسلوك ، من خلال استعمالها المعلومات الادارية كهزمة وصل بين مقاييس الأداء ومقاييس السلوك .

ذ- قيادة مواكبة للتحديات الحاضرة والمستقبلية :

ويقصد بها تلك القيادة التي تبادر الى تبني كل ما يساعد على تطوير حياة الأفراد وأدائهم، إن من حيث تزويدهم بالأفكار والمعلومات والتكنولوجيا الجديدة ، أو من حيث اشراكهم في القرارات العامة وما يتبعها من نتائج ايجابية ، وخاصة على صعيد القرارات .

2- مدراء ناجحون:

يستدعي عمل مدراء ادارة الموارد البشرية المعرفة الكمية والنوعية في أن واحد ، وذلك للقيام بأعباء وظائف إدارة الموارد البشرية ، فالمعرفة الكمية، تختص بمعرفة العموميات التي تعبر بشكل أو بآخر عن الوظائف الموجودة والمراكز أو المراتب الوظيفية المخصصة لها، وعن الشروط المتعلقة بتلبية حاجات هذه الوظائف ومنها ملء الشواغر ، أما المعرفة النوعية فتركز على نوعية الوظائف والشروط المتصل بها ، وخصوصية هذه الوظائف وتحديد نوعية الافراد القادرين على توليها ، ومثال ذلك فإن معرفة عدد العاملين في المنظمة وعدد الوظائف الحالية وعدد شاغليها تعتبر من الأمور البديهية العامة التي يعرفها المدراء تقريبا عكس ذلك فإن التنبؤ المستقبلي بعدد الوظائف المستحدثة " أو التي سوف تتوقف عن العمل " أو بعدد الأشخاص المتوقع توظيفهم أو أولئك المتوقع نقلهم إلى مكان آخر ، فهي عادة رهن أمور عدة ، وتتطلب معدلات جبرية واحصائية لمعرفة أي بمعنى أدق تتطلب علوم دقيقة للتنبؤ بها ، فمقياس النجاح للمعرفة الكمية اذ تختلف عن مقاييس نجاح للمعرفة النوعية، إذ كانت المعرفتان الكمية والنوعية تكملان بعضهما ، إضافة إلى ذلك فان التقييم الموضوعي يختلف بمقاييسه عن التقييم الذاتي للأداء، فالأول يتطلب معلومات كمية عن انتاج الأفراد ومعلومات أخرى محددة عنهم ، بينما الثاني يبقى رهنا بحكم ونزاهة المقيم ، من هنا فإن التقييم الموضوعي للأداء أسهل من عملية التقييم الذاتي للأداء.¹

¹. حسن إبراهيم بلوط، نفس المرجع سبق ذكره، ص66.

3- أفراد ناجحون:

المتغير الثالث والأخير في معادلة نجاح ادارة الموارد البشرية يتعلق بكمية تعاطي المنظمات والأفراد الناجحين عن تقديم كل وسائل النجاح لهم " التدريب ، التطوير والتحفيز " ،إما البحث عن الأفراد الأكفاء وإدخالهم إلى مجتمع المنظمة ، في كلتا الحالتين "الخلق والبحث " فإن مسألة تحصيل الأداء الجيد تبقى في قسم كبير منها رهن بيد الأفراد وفي فهمهم للقيم التي تقدمها المنظمات لهم ، وتركز إدارة الموارد البشرية بصورة أساسية على ميزتين أساسيتين تساعد الأفراد على النجاح في تحصيل النتائج المطلوبة وهما :

المقدرة والحافز: حيث تساعد المقدرة على تقبل الأداء والعمل وبالتالي النجاح فيه ، من خلال وظائف "الاختيار، التدريب، التصميم الوظيفي ، التوظيف "والتي تهدف الى تحقيق التناسب والتناغم بين قدرات الأفراد ومتطلبات الوظائف أو الشواغر الموجودة لدى المنظمات ، أما الحافز فيعبر عن استعداد الفرد للقيام بالأداء المطلوب منه وذلك من خلال وظائف " الحوافز ومنافع الموارد البشرية "والتي تهدف الى الحصول على الأداء الجيد.¹

¹ . حسن إبراهيم بلوط، نفس المرجع سبق ذكره، ص66.

المبحث الثالث: العلاقة بين نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية

يعتبر نظام المعلومات الموارد البشرية من الركائز الأساسية التي تلبي احتياجات الإدارة الموارد البشرية من المعلومات التي تحتاجها حول جميع الأفراد العاملين بغرض تخطيط وتنظيم الموارد البشرية بالمؤسسة بالإضافة الى تزويد الإدارة العليا بمعلومات دقيقة وشاملة عن المورد البشري

المطلب الأول : ماهية نظم معلومات الموارد البشرية ومكوناته

- يشير مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية الى النظام الذي يعمل على استقبال، تخزين، استرجاع، معالجة، تحليل وبث المعلومات المفيدة والمتعلقة أساسا بتسيير الموارد البشرية¹.
- كما فسر نظم معلومات الموارد البشرية بأنه يتضمن كافة الوظائف والأنشطة المتعلقة بإدارة الموظفين في ادارة الموارد البشرية ، طبقا للمتطلبات الحالية والمستقبلية في المنظمة ، كاختيارها وتوظيفها ، وتدريبها وتقييم أعمالها ، وتنسيق العلاقات المتعلقة بها مع الإدارات الأخرى في المنظمة والعمل على التكامل بين تلك الأعمال والأنشطة مع غيرها من الادارات ، وذلك لتحقيق أهداف المنظمة المرجوة .
- وقد ساهم نظام المعلومات الموارد البشرية بصورة فعالة ضمن اطار الكثير من الممارسات التي تمارسها ادارة الموارد البشرية ومن هذه الممارسات "حمود الخرشة 2007"
- أ- الإختيار والتعيين :الاستعمال الصحيح للحاسوب في أقسام الاختيار والتعيين في ادارة الموارد البشرية وفر امكانية الإحتفاظ بالمعلومات اللازمة عن الأشخاص المرشحين للوظائف واسترجاعها عند طلبها بسرعة التي تتلائم مع الاحتياجات الفعلية للقوى البشرية ، مما يساهم ذلك في ممارسة المقارنات المنطقية مع المؤولين للتعيين ، ثم اتخاذ القرارالموضوعي الملائم تماشيا مع المعلومات الدقيقة عن المرشحين ،بالإضافة لسرعة اتخاذ القرار
- ب- السجلات والإدارة: نتج عن استخدام الحاسوب في قسم السجلات الى توفير الجهد والوقت مع توفير الدقة والموضوعية في انجاز الأعمال ،وتوفير المعلومات بشكل دقيق تجعل من القرارات الادارية الموضوعية أكثر فاعلية في معالجة المشكلات المتعلقة بالأداء ، بالإضافة لأحكام الرقابة والمتابعة وإمكانية تجميع التقارير والإعتماد عليها عند اتخاذ القرارات الإدارية في المكان وبالوقت المناسبين.²

¹ . شارف عبد القادر، دور نظام المعلومات الإستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2010 -2011، ص 30.

² . عماد صفوك جلود الرويلي، دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية، الماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، 2014 ،ص69.

- ت- تقييم أداء العاملين : يساهم الحاسوب بإعداد أدوات التقييم لأداء العاملين بدقة عالية وموضوعية إضافة إلى استخدامه في مجالات التطوير والتقاعد والعديد من الأنشطة الكفيلة بتحقيق أهداف المنظمة المرجوة بصورة أكثر فاعلية .
- ث- إدارة الأجور والرواتب: نتج عن استخدام الحاسوب في ادارة الموارد البشرية بالأخص في مجال الرواتب والأجور والمكافآت الميزات التالية :
- الاسهام في اتخاذ القرارات السريعة والمتعلقة بالعلوات والمكافآت والمستحقات للقوى العاملة
 - المساندة في اجراء الحلول المحاسبية اللازمة للرواتب والأجور واكتشاف الانحرافات والأخطاء بسرعة والدقة المطلوبة لغرض اتخاذ الممارسات التصحيحية بشأنها.
 - توفير البرمجيات اللازمة للاستقطاعات المطلوبة داخليا، أو خارجيا.
 - توفير السرعة والدقة في الوقت ذاته عند اعداد قوائم المرتبات والأجور والمكافآت والمستحقات وصرفها عند طلبها من مستحقيها .
- هـ - برامج التأهيل والتدريب: ساهم استخدام الحاسوب في نظم معلومات الموارد البشرية لتبسيط عملية تحديد المتطلبات والمهارات وتجهيز الاحتياجات التدريبية اللازمة للأفراد العاملين وتوزيعهم على الوظائف الملائمة ،بحسب مؤهلاتهم وكفائتهم العلمية .
- فمعظم نظم معلومات الموارد البشرية تتميز بقدرة كبيرة على تخزين البيانات والمعلومات ،واسترجاعها بسرعة وبدقة عند طلبها لاتخاذ القرارات الإدارية المطلوبة.¹

¹ . عماد صفوك جلود الرويلي، مرجع سبق ذكره ، ص 69.

- حددت راوية 2005م خمسة دعائم أو أساسيات رئيسية في نظم معلومات الموارد البشرية وهي:

- تدخيل البيانات بصورة صحيحة، وتحديثها وتجنب تكرارها
- مركز معلومات الموارد البشرية يحتوي على مجموعة أشخاص يزاولون الأعمال اليومية لنظم معلومات الموارد البشرية مع توافر الخبرة لتلك الأعمال.
- قاعدة البيانات تتضمن بيانات العاملين والمنظمة
- جودة وأمن وسلامة البيانات عبر التحكم في الوصول الى قاعدة البيانات
- استرجاع المعلومات عند طلبها من المدير بالمضمون والشكل المرغوب

وكما نرى فإن المحصلة النهائية لمعلومات الموارد البشرية هي توفير المعلومات عن هذه الموارد، وإعادة استخدامه من قبل المديرين، وإن الأساس في توفير هذه المعلومات هو بناء قاعدة بيانات تضم البيانات التي تتعلق بالأفراد والوظائف والبرامج.¹

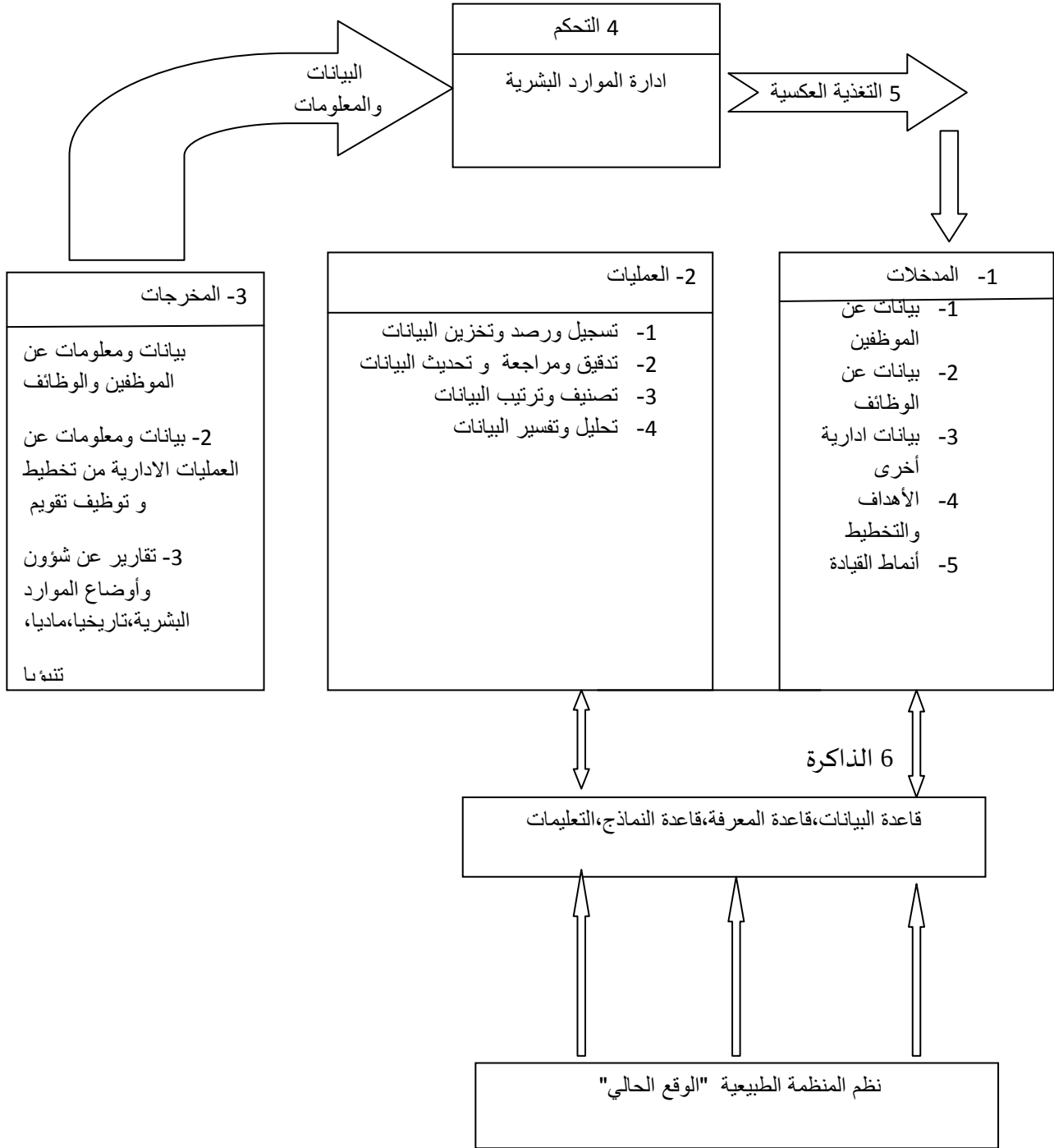
■ مكونات نظام معلومات الموارد البشرية:²

يتكون نظام معلومات الموارد البشرية من وجهة نظر آلية عمل النظام من ستة عناصر هي:

المدخلات، العمليات، المخرجات، والتحكم، والتغذية العكسية والذاكرة والشكل التالي يوضح هذه

¹ حسن، راوية، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص 70
² الكلاله، طاهر محمود، الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية، دار اليازوى العلمية للنشر، عمان الأردن، 2011، ص 53

الشكل رقم "9": مكونات نظام المعلومات الموارد البشرية¹



المصدر: الكلالده طاهر محمود، الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن، 2011، ص53

¹ الكلالده طاهر محمود، الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية، المرجع سبق ذكره، ص 53

- ويمكن شرح مكونات نظم معلومات الموارد البشرية على النحو الآتي:¹
- أ- المدخلات: وتعتبر مدخلات نظم المعلومات الإدارية الخاصة بالموارد البشرية عبارة عن البيانات المتعلقة بالموظفين، والوظائف والبيانات ذات العلاقة، ويمكن تقييم هذه البيانات الى أربعة أنواع:
- 1- البيانات المتعلقة بالموظفين: وتشمل البيانات الشخصية الخاصة بالخبرات العلمية والعملية للموظف والبيانات الخاصة بالحياة الوظيفية، كاسم الوظيفة ورقمها وتاريخ التحاق الموظف، والتدرج الوظيفي وتقييم الأداء، والإعارة والإجازات والعقوبات..... الخ
- 2- البيانات المتعلقة بالوظائف: وتحتوي على مسميات الوظائف، وأرقامها، ومواقع التنظيمية والتعديلات التي تطرأ عليها.
- 3- بيانات إدارية: وهي بيانات تتعلق بسياسات التوظيف، وتتضمن القوانين، والتعليمات والقرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية
- 4- بيانات متعلقة بسوق العمل: مثل البيانات عن المنظمات المنافسة في الحصول على ذوي الخبرات والمؤهلات المهمة بالنسبة للمنظمة، وكذلك البيانات الخاصة بسوق العمالة، وإعداد الكفاءات، وما هو متوفر حالياً إلى آخره.
- ب- العمليات: وهي الأنشطة التشغيلية التي تتم على المدخلات، والمتمثلة في العمليات التحليلية والحسابية والإحصائية، بهدف تحويلها إلى صورة واضحة وسهلة، حتى يمكن الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية بالشكل الجيد، وتشمل العمليات الخطوات التالية:
- 1- التسجيل ورصد وتخزين البيانات
- 2- التدقيق ومراجعة وتحديث البيانات
- 3- التحليل وتفسير البيانات
- ج- المخرجات: وهي الحصول على المعلومات بعد إجراء العمليات التحويلية عليها، وعادة ما تشمل مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية على ما يلي:
- 1- بيانات ومعلومات عن الموظفين
- 2- بيانات ومعلومات عن العمليات الإدارية من تخطيط وتوظيف
- 3- بيانات عن أوضاع العاملين حالياً وسابقاً ومستقبلاً.
- د- التحكم: وهو الجزء الخاص بالتحكم والسيطرة على سير الخطوات كما هو مرسوم له، وينبه عن حدوث أي عطل أو ثغرة، أو خطأ، في مجريات البرنامج أو في توظيف البيانات المدخلة.
- هـ- التغذية العكسية: هي معلومات تحمل رسائل وإرشادات عن كيفية سير العمليات، حيث توضح كيفية سير النظام، ومدى تطابق انجازاته، ومخرجاته مع الخطط.¹

¹ الكلالده، طاهر محمود، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، نفس المرجع سبق ذكره، 2011، ص 54

وهذه المعلومات الراجعة تقوم بدور أساسي في نظام معلومات الموارد البشرية ، في إطار أهميتها للنظام الكلي لإدارة القوى البشرية ، حيث تدعم المعلومات المرتدة الرقابة على العنصر البشري ، وهي في الوقت نفسه تتيح متابعة التغيرات في سياسات وإجراءات شؤون الموظفين ، وتمكن من معالجة المشكلات التي تعوق فعالية استخدام النظام .

و- الذاكرة: وهي الوعاء الذي تخزن فيه مخرجات ومدخلات النظام أي أنه ذاكرة النظام ، وتختلف أشكال وأنواع ذاكرة أنظمة المعلومات ، فأشكالها كالآتي :

- 1- الوعاء الورقي : يتمثل في الملفات والمسندات الورقية ، أي استخدام الأوراق
- 2- الوعاء الفيلمي المصغر : ويشمل الميكروفيلم الملفوف والمكروفيش والألترافيش.
- 3- الأنشطة الممغنطة والأقراص الضوئية : والتي تتيح مساحة كبيرة لتخزين عدد هائل من المستندات .

المطلب الثاني: مجالات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية:

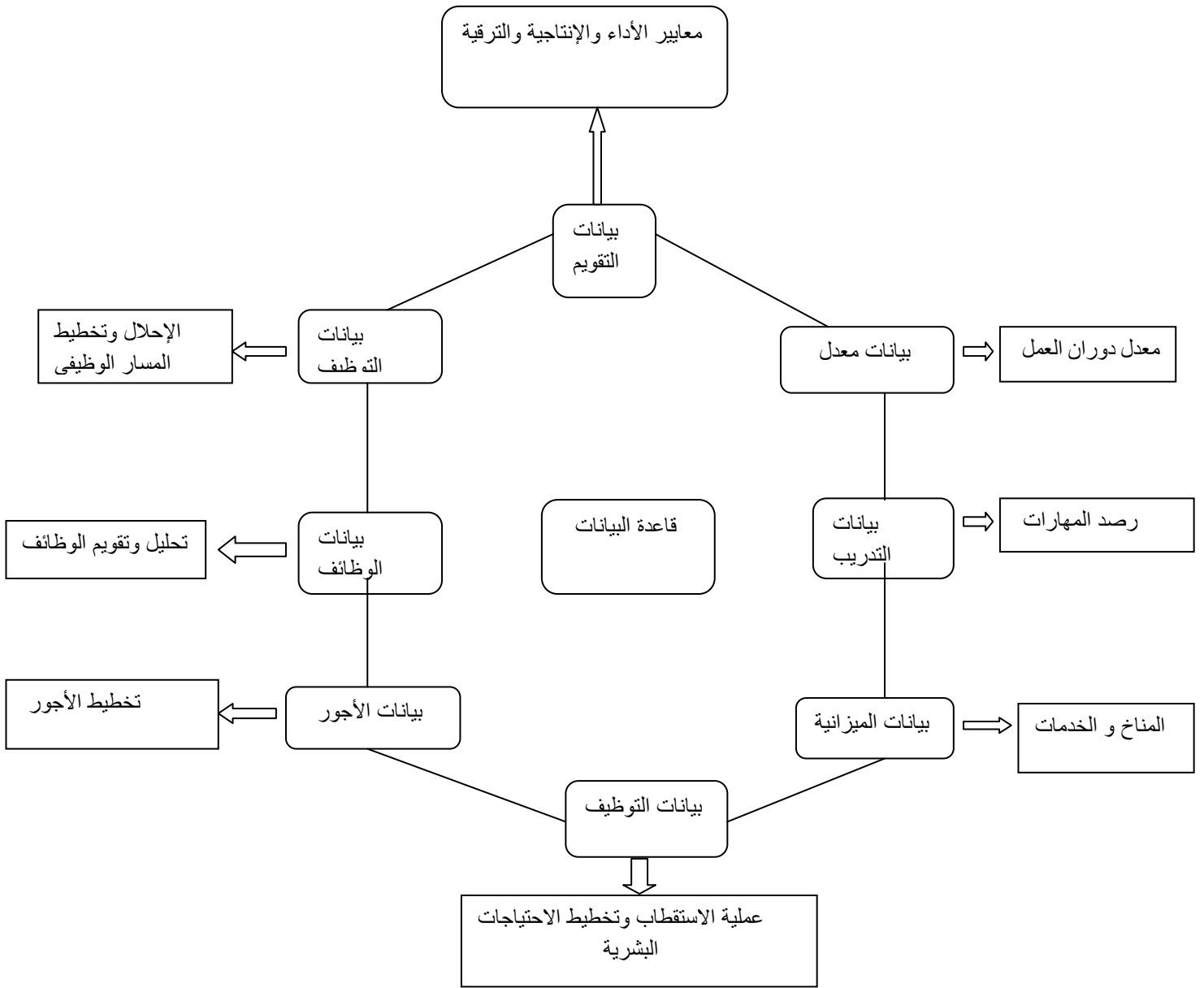
الفرع الأول: المجالات.

حين تقرر المنظمة استخدام الحاسب الآلي في نظم معلومات الموارد البشرية، فإن المجالات التي يغطيها هذا النظام تشمل جميع أنشطة الموارد البشرية²

يبين الكلالده 2011م بأن " الشكل "10" يوضح كيف تساعد البيانات المختلفة عن العاملين في الوصول الى المعلومات الموصلة الى اتخاذ القرار، وحل المشكلات في الجوانب المختلفة من الموارد البشرية.

¹ نفس المرجع سبق ذكره ، 2011، ص 55
² عماد صفوك جلود الرويلي، المرجع سبق ذكره، ص 79

الشكل "10": قاعدة البيانات للموارد البشرية واستخداماتها في إدارة أنشطة الموارد البشرية في المنظمة¹



المصدر: الكلالده، ظاهر محمود، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان الأردن، 2011، ص 79.

¹ عماد صفوك جلود، المرجع سبق ذكره، ص 79

الفرع الثاني: مزايا ومعوقات نظام معلومات الموارد البشرية¹

أولاً: مزايا نظام معلومات الموارد البشرية

تحقق نظم معلومات الموارد البشرية للمؤسسات العديد من المزايا من أهمها:

- ✓ تخزين واسترجاع المعلومات ومعالجتها بالسرعة الممكنة
- ✓ تقليص التعامل بالسجلات اليدوية والمعاملات الورقية.
- ✓ تحقيق العلاقة الجيدة والفهم المتبادل بين الإدارة والعاملين عن طريق توفير المعلومات المختلفة حول نشاطات العاملين في المؤسسة و من أهمها المعلومات المتعلقة بتقييم الأداء.
- ✓ تكشف نظم المعلومات الموارد البشرية عن أية التغيرات في البيئة الداخلية و الخارجية، وبذلك تمكن الإدارة من الإعداد لمواجهة تلك التغيرات بكفاءة.
- ✓ تحقق نظم المعلومات الموارد البشرية التكامل والتنسيق بين مختلف نشاطات إدارة الموارد البشرية، كما تساعد في تحقيق التكامل بين إدارة الموارد البشرية، والإدارات الأخرى.

ثانياً: معوقات نظام المعلومات الموارد البشرية²:

- ✓ عدم تحديد أهداف نظام المعلومات الموارد البشرية .
- ✓ عدم المشاركة الفعالة لإدارة الموارد البشرية في بناء تصميم نظام المعلومات
- ✓ وجود تعقيدات وعلاقات متشابكة بالنظام تؤدي لتعدد التقارير
- ✓ عدم وجود التأييد والدعم الكافي من قبل الإدارة العليا
- ✓ استخدام تكنولوجيا معقدة يصعب في كثير من الأحيان على موظفي إدارة الموارد البشرية استخدامها وتشغيلها.
- ✓ مقاومة العاملين لإدخال نظام معلومات الموارد البشرية
- ✓ سوء فهم الدور الحقيقي لنظم الموارد البشرية .
- ✓ عدم مشاركة الموارد البشرية بقرارات الأعمال.
- ✓ صعوبة قياس تأثير نظم الموارد البشرية.

¹. النعاس صديقي، أهمية نظم المعلومات في تدعيم الميزة التنافسية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية، وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليلة، 2005، ص138.

². ماجد أحمد عبد العزيز بشر، أنظمة المعلومات ودورها في دعم القرارات الإدارية، منشورات العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2015، ص144.

خاتمة الفصل الثاني:

من خلال دراسة هذا الفصل نستنتج أن تسيير ادارة الموارد البشرية تهدف الى تحديد ايجابيات المنظمة من يد عاملة والعمل على تأهيلها وتطويرها تطويرا فعالا يعود بالفائدة على المنظمة وأفرادها ، وكذلك دعمهم وتحفيزهم لتحقيق الأداء المتميز والمتوافق مع الفئة الساعية لتحقيق النتائج المقصودة ، فالعنصر البشري ما يملكه من مهارات وقدرات و ما يتمتع به من دوافع للعمل هو العنصر السياسي في زيادة المردودية و تحقيق الكفاءة والفعالية .

الفصل الثالث التطبيقي: دراسة حالة لنظام المعلومات والموارد البشرية في المؤسسة

الإستشفائية.

بعد تطرقنا إلى القسم النظري الذي تناولنا فيه نظام المعلومات وتطور إدارة الموارد البشرية، نجد من الضروري أن نقوم بدراسة ميدانية لتحديد دور نظام المعلومات وفعالية المورد البشري داخل المؤسسة الاستشفائية المتخصصة "الأمومة والطفولة" لالة خيرة بولاية مستغانم.

بحيث تعتبر المؤسسات الاستشفائية سواء العمومية أو الخاصة هي البداية أو الأساس في تقديم مختلف الخدمات الصحية، وينال القطاع الصحي اهتمام الكثير من الباحثين سواء في مجال الطب أو الإدارة نظرا لما له أهمية قصوى تتمثل في الاهتمام بصحة المواطنين، وبما أن المؤسسات الاستشفائية واسطة في تقديم الخدمة الصحية فهي ملاذ المرضى الذين ينشدون العافية والأصحاء الذين يطلبون الوقاية، وبالتالي تصبح مسألة تطوير الخدمة من السمات البارزة في عمل المؤسسة الصحية لمواكبة التغير العلمي والتكنولوجي في مجال الطب.

بحيث قسمنا الفصل الثالث إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول : لمحة حول المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في "الأمومة والطفولة" لالة خيرة

المبحث الثاني : وظيفة نظام المعلومات والموارد البشرية في المؤسسة

المبحث الثالث : أسس المؤسسة الاستشفائية

المبحث الأول : لمحة حول المؤسسة الإستشفائية المتخصصة بالأمومة والطفولة

المطلب الأول : تقديم المؤسسة¹

- المؤسسة الإستشفائية المتخصصة بالأمومة والطفولة "لالة خيرة" لولاية مستغانم قد أنشئت بالمرسوم التنفيذي رقم 62/08 المؤرخ في 04 فيفري 2008 الذي يتم قائمة المؤسسات الاستشفائية المتخصصة الملحقة بالمرسوم التنفيذي رقم 465/97 المؤرخ في 02 ديسمبر 1997 الذي يحدد قواعد انشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة وتنظيمها وسيورها.
- المؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالأمومة والطفولة لالة خيرة ولاية مستغانم هي مؤسسة ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية واستقلال المالي وهي موضوعة تحت وصاية الوالي .
- المؤسسة الاستشفائية المتخصصة تحتوي على قسم للتشخيص والعلاج والمكوث وتقوم بالتغطية الصحية ل 10 دوائر و 32 بلدية
- تتكون المؤسسة الاستشفائية المتخصصة من مبنى بخمسة طوابق بالإضافة إلى طابق تحت الأرضي أين توجد مضخات للماء والمخزن نظف إلى ذلك الطابق السادس الذي يحتوي على قاعة كبيرة للأرشيف وقاعة أخرى تحتوي على محركين لمصعدين .
- تقدم المؤسسة الخدمات والعلاجات الطبية وشبه الطبية للمرأة الحامل والمرضى الماكثين.
- يحيط بالمؤسسة موقف للسيارات وبياضة ومحرق وألة حرق النفايات الطبية بالإضافة إلى وحدة حقن الدم وقاعة انتظار لمرافقي المرضى وفي القريب سيكون مصلحة لحفظ الجثث.

➤ الطابق الأرضي:

- الجناح الأيمن:
- قاعة استقبال والتوجيه
- قاعة انتظار للمرضى
- فضاء طبي وتقني "الاستعجالات *علم الاجنة والولادة *
- مخبر لتحاليل الدم
- مركز حقن الدم
- قاعة لفحص الولادة مؤمنة على مدار 24 ساعة وقاعة لفحص الطبي يضمن الكشف بالأشعة على مدار 24 ساعة عن طريق ممارس أخصائي في أمراض النساء والتوليد وآخر متخصص في التخدير والإنعاش.
- مراحيض للمرضى
- مكتب القبول مفتوح 24 ساعة

¹. المديرية الفرعية للموارد البشرية المتخصصة بالأمومة والطفولة، لالة خيرة ، ولاية مستغانم

- مطبخ و مخزن لضمان الوجبات الصحية للمرضى .
- الجناح الأيسر:
- الادارة
- السلالم المؤدية الى طوابق المبنى .
- الطابق الأول :
- على يسار رواق السلالم نجد مكتب موزع الهاتف
- الجناح الأيمن :
- يتكون من قاعة الولادات ويتضمن 28 سرير للمرضى
- الجناح الأيسر:
- يتضمن مصلحة ما بعد الولادات وتضم 30 سرير وقاعة لتقديم اللقاحات بالاضافة الى مكتب لتسجيل الولادات .
- الطابق الثاني :
- يضم قاعة كبيرة لحساب التكاليف "3COH" بالاضافة الى 04 قاعات اثنان للمخزن وواحد كمكتب رئيسي للمخزن و أخرى كمخزن للصيدلية .
- الطابق الثالث :
- مخصص لإجراء العمليات القيصرية ويضم قاعتين للعمليات وغرفتين للانعاش تستوعبان 06 أسرة .
- الجناح الأيمن :
- قاعة كبيرة للانعاش
- صيدلية مركزية
- غرفتين لمناوبة
- مكتبين للطبيب الرئيسي ورئيس المصلحة
- مرحاضين كبيرين.
- الطابق الرابع :
- يتكون هذا الطابق من مصلحتين²:
- الجناح الأيسر:
- يوجد مصلحة حديثي الولادة بقدر استيعاب 25 مهد و 08 حاضنات و 05 طاولات للتدفئة.
- الجناح الايمن :

² نفس المرجع سبق ذكره

يوجد مصلحة ما بعد العمليات تضم 18 سرير.

➤ الطابق الخامس :

وحدة الحمل ذو الخطورة القصوى يضم 38 سرير.

➤ الطابق السادس:

يضم هذا الطابق قاعة كبيرة للأرشفيف وقاعة أخرى لمحرك المصعد

ويجدر بنا القول بأن المؤسسة تحتوي على 64 سرير منظم

الى جانب ذلك تضم المؤسسة وحدات أخرى وفقا للقرار الوزاري رقم المؤرخ في 27 جانفي 2009 وتمثل هذه الوحدات في :

*مصلحة علم الأجنة

*مصلحة طب الأطفال سيتم فتحها بعد التوسعة.

*مصلحة جراحة الأطفال سيتم فتحها بعد التوسع

✓ تقسيم الموظفين يكون كالتالي:

الشكل رقم "11" تقسيم الموظفين وفقا للأسرة والوحدات والمصالح

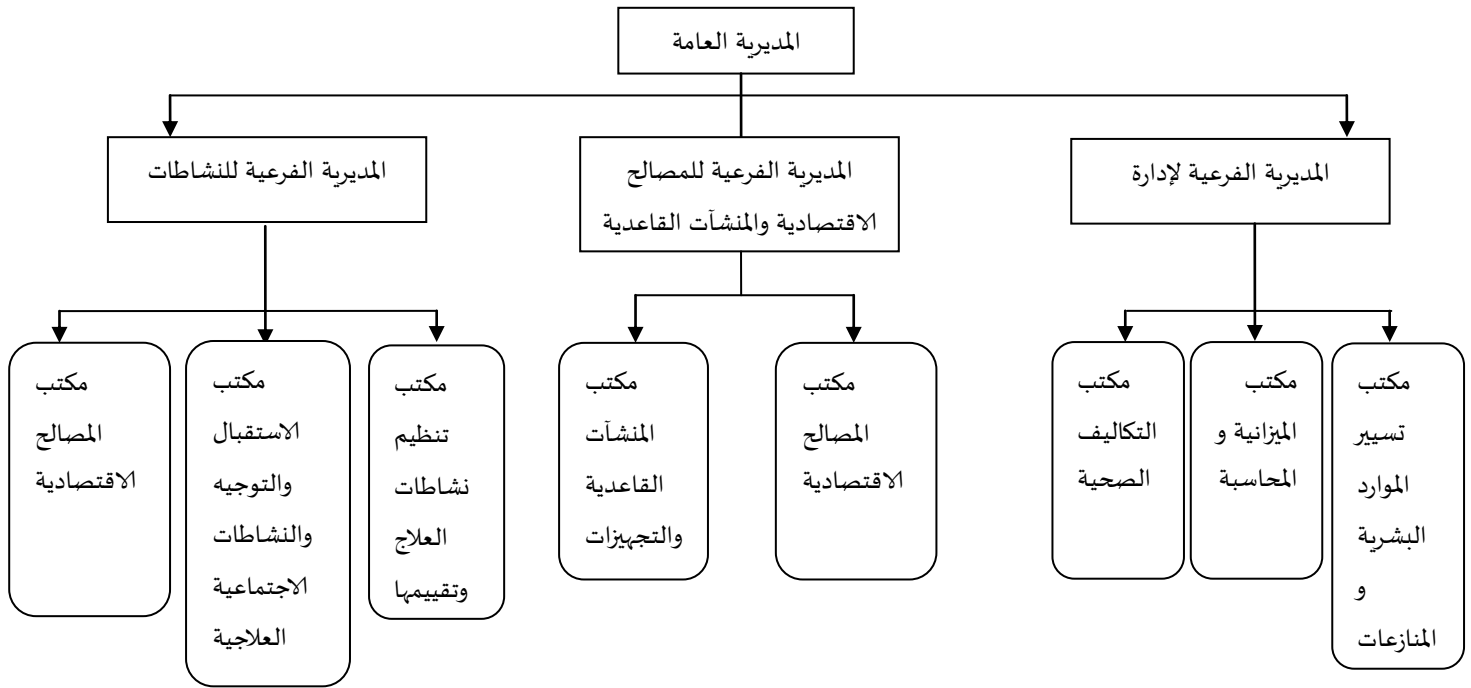
1- تقديم المصلحة	2- العنصر البشري	1- إختصاصات أخرى
<ul style="list-style-type: none"> ● عدد الوحدات 05 ● عدد الأسرة المنظمة 164 ● عدد قاعات العمليات 02 ● عدد طاوولات الولادة 05 	<ul style="list-style-type: none"> *ممارس مختص في أمراض النساء والتوليد . 	<ul style="list-style-type: none"> ● جراحة الأطفال 02 ● طب الأطفال ● ممارس متخصص في التخدير والإنعاش. ● ممارس متخصص في البيولوجيا 02 ● طبيب عام ● صيدلي 03 ● شبه الطبيين ● قابلات

<ul style="list-style-type: none"> • الأعدوان الطيبين في التخذير والإنعاش. • نفساني عيادي للصحة العمومية • أعوان الخدمات • منظمات..... الخ 		
--	--	--

المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية المتخصصة بالأمومة والطفولة، لالة خيرة ولاية مستغانم.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة " وظائف وخصائص"³

الشكل رقم (12): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمومة والطفولة



المصدر: مديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمومة والطفولة.

³ نفس المرجع سبق ذكره

➤ وظائف المؤسسة الإستشفائية:⁴

• المدير العام للمستشفى:

هو المسؤول عن سير المستشفى، وهذا بمساعدة رؤساء المصالح "الأقسام"

• الأمانة "سكرتارية"

هي حلقة الوصل بين المدير ومصالح المستشفى والمصالح الخارجية الأخرى

ومن المهام التي تقوم بها:

✓ تسجيل البريد الصادر والوارد

✓ استقبال الزوار لمقابلة المدير

✓ ترتيب وحفظ المستندات والوثائق الخاصة بالإدارة لتسهيل عملية البحث عنها

✓ تحضير الوثائق الخاصة لإمضاء المدير

✓ إنشاء ملف يجمع فيه مختلف كل الوثائق والسجلات الموجودة على مستوى أمانة المستشفى

• السجلات الموجودة على مستوى أمانة المستشفى:

حيث أن دفتر الصادرات يحتوي على كل الوثائق الصادرة من الإدارة الى مختلف هيئات والمؤسسات

، العمومية، أما دفتر الوردات تسجل فيه كل الرسائل والمذكرات والوثائق الإدارية الوارد الى

المستشفى من مختلف المؤسسات الإدارية، وهناك كذلك دفتر المداومات حيث تسجل فيه جميع

المداومات التي تمت سواء في المجلس الطبي أو المجلس الإداري

• المديرية الفرعية للموارد البشرية:

تحتوي على مكاتبين :

- مكتب لتسيير الموارد البشرية والمنازعات :هذا المكتب يقوم بمتابعة الدورات المهنية للعمال من توظيف

حتى تقاعد . ويعمل على متابعة وضعياتهم القانونية والمهنية بحفظ حقوقهم .

- مكتب التكوين : هذا المكتب مهامه تنحصر بعمل دورات تكوينية للعمال ولديهم نوعان من تكوين قصير

المدى وطويل المدى ، حيث أن التكوين طويل المدى مدته تقريبا سنتان ، أما قصير المدى يوم أو يومين أو

أسبوع أو شهر فقط حسب الحاجة.

• المديرية الفرعية المالية والوسائل :

تحتوي على ثلاثة مكاتب تتلخص كما يلي:

✓ مكتب الميزانية والمحاسبة:

⁴. نفس المرجع سبق ذكره

حيث تكمن مهامه في ترتيب وتنظيم الرواتب للعمال، وتسيير الميزانية الخاصة بالمستشفى، وإعداد الكشوف والفواتير، وأيضاً تجميع مختلف التقديرات الميزانية، ومتابعة الوضعية المالية للمستشفى.

✓ مكتب الصفقات العمومية⁵:

من المهام التي يقوم بها هذا المكتب إنشاء جميع الصفقات الخاصة بالمؤسسة من أدوية وأغذية... الخ، حيث يقوم المكتب بإنشاء دفتر الشروط الخاص بالصفقة المراد عقودها وإرسالها إلى الوزارة الصحية من أجل الموافقة عليها، ويقم بنشرها في الجريدة الرسمية، ومن ثم يقوم هذا المكتب باستقبال الملفات وفتحها بحضور المدير ثم يقوم بدراسة الملفات على مستوى موظفين المكتب، من أجل اختيار الملف المناسب وبعد اختياره تقوم بإرسال اسم الشخص للجريدة الرسمية من أجل نشره.

✓ مكتب الوسائل العامة والتجهيزات:

من المهام التي يقوم بها هذا المكتب بالمحافظة على كل ما يتعلق بالمستشفى وعلى ممتلكاتها، وهو المسؤول على نظافة المستشفى، وحظيرة السيارات وسيارات الإسعاف... الخ

• المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

وهذا يحتوي على ثلاثة مكاتب وتتلخص مهامهم فيما يلي:

- مكتب الدخول
- مكتب التعاقد وحساب التكلفة
- مكتب التنظيم وتقويم النشاطات الصحية.

• المديرية الفرعية لصيانة المعدات الطبية:

يقوم هذا المكتب بنوعين من الصيانة:

- ✓ الصيانة الوقائية: قبل وقوع عطب يقوم بمراقبة المعدات من أجل تجنب الإعطاب
- ✓ الصيانة العلاجية: هذا بعد وقوع العطب، يأمر بصيانتها ومن ثم يملا استمارة يكتب فيها الآلات التي قام بصيانتها ونوع العطب الموجود فيه وكل المعلومات المتعلقة بالصيانة بحيث قسمناها إلى ثلاثة مصالح:

1- المصالح الطبية:

- مصلحة الجراحة
- مصلحة التشخيص
- مصلحة الاستعجالات

⁵ نفس المرجع سبق ذكره

2- المصالح الإدارية :

- الإدارة العامة
- مركز الاستقبال
- قسم السجلات الطبية .

➤ خصائص المؤسسة الاستشفائية:⁶

هناك عدد من الخصائص التي تميز المستشفى عن غيره من المؤسسات الاجتماعية الأخرى ،ومن أهم هذه الخصائص :

- تعدد الفئات العاملة داخل المستشفى فهناك الطبيب والإداري وعضو هيئة التمريض والمساعد ولكل منهم اهتماماته الخاصة به، ويهتم كل فرد بأداء وظيفته بصرف النظر عن الآخرين ،ولذلك نرى أن المتخصص داخل المستشفى أشبه بالعامل على خط الانتاج لا يهتم إلا بالعملية التي يؤديها عند النقطة التي يقف عندها على الخط الانتاجي .
- صعوبة التنبؤ بحجم العمل في المستشفى نظرا لصعوبة التنبؤ بحالات المرضى المتوقعة لذلك على عمال المستشفى أن يكون جاهزين بصفة مستمرة لاستقبال الحالات المتوقعة وغير المتوقعة.
- صعوبة تقييم نشاط المستشفى بالمقاييس العادية التي تستخدم في الوحدات الانتاجية نظرا لأن أطراف الخدمة في المستشفى هم الأطباء ومعاونيهم بالإضافة الى مستهلك الخدمة وهو الفرد هذا الى جانب صعوبة تقييم الخدمات بصفة عامة.
- يمتاز العمل داخل المستشفى بالدقة المتناهية والحذر الشديد في أداء الخدمة حيث أن الأمر يتعلق بصحة الانسان وأي خطأ يؤدي بحياة المريض التهلكة.

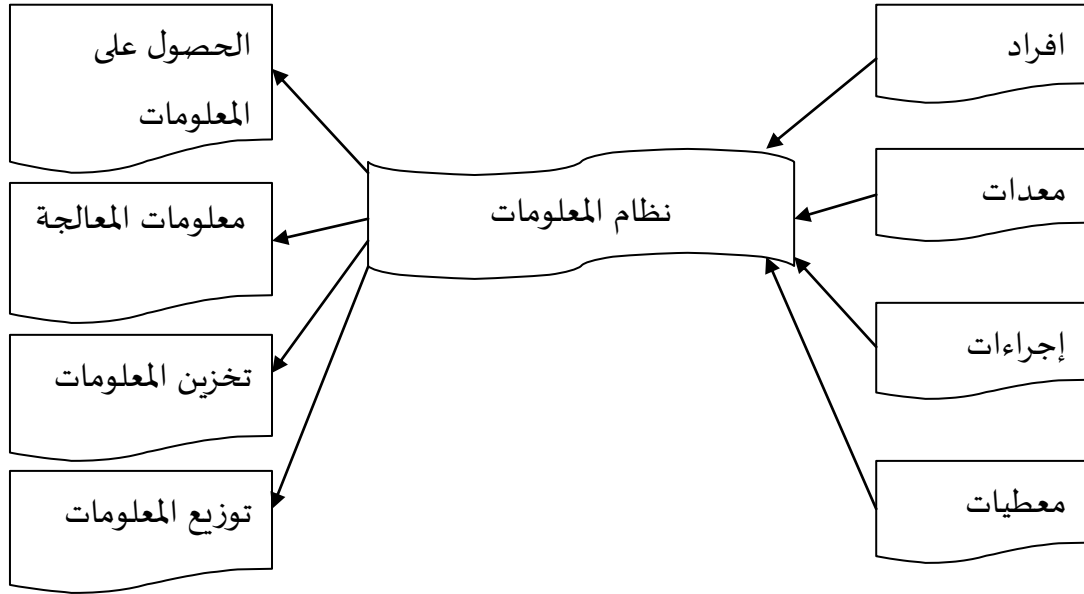
المبحث الثاني : وظيفة نظام المعلومات والموارد البشرية في المؤسسة

المطلب الأول : نظام المعلومات في المؤسسة الاستشفائية.

لقد تطرقنا في الفصل الأول الى اعطاء نظرة شاملة بأن نظام المعلومات بحيث يعتبر مجموعة من المكونات أو العناصر المترابطة والمتفاعلة معا ،والتي تتولى مهام جمع " أو استرجاع " ،تشغيل ،،تخزين ،توزيع المعلومات اللازمة لدعم عمليات اتخاذ القرارات التنسيق والرقابة في المؤسسة، كما تساعد المسيرين والعمال في تحليل المشاكل تصور أحسن للموضوعات للموضوعات المعقدة و خلق منتجات جديدة، ويشمل نظام المعلومات عادة على معلومات وافية عن الأفراد ،الأماكن والنشاطات المهمة التي تخص المؤسسة والبيئة المحيطة به.

. دلال السويسي ،نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية،شهادة الماجستير،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة قاصدي مرباح،ورقلة،2011-2012،ص،ص،35-36

الشكل رقم "13" : نموذج عام لنظام المعلومات⁷

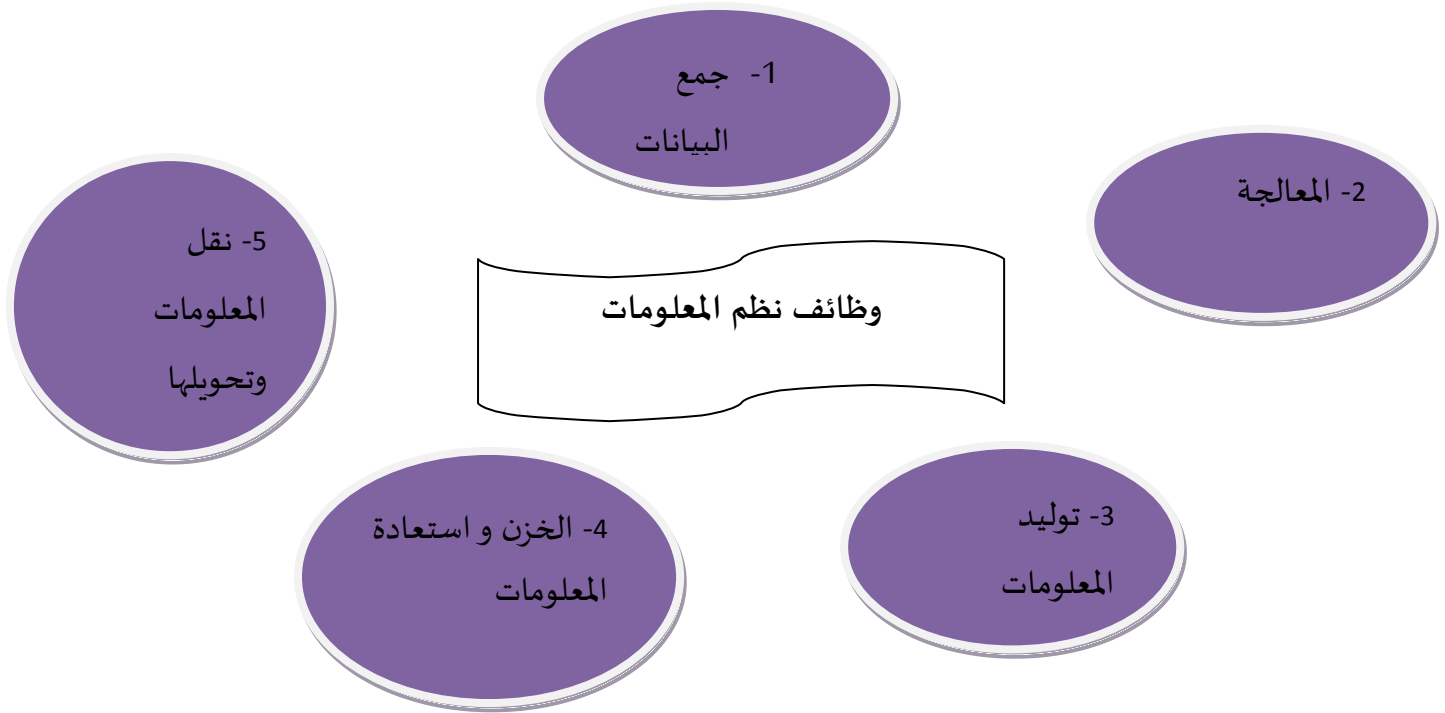


المصدر: من اعداد الطالبة دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، المرجع سبق ذكره، ص 51

⁷.دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، المرجع سبق ذكره ، ص 51.

- وظائف نظم المعلومات : من الوظائف الأساسية التي تنجزها نظم المعلومات هي كالآتي:⁸

الشكل رقم "14": وظائف نظم المعلومات في المؤسسة



المصدر: من اعداد الطالبة

1- جمع البيانات: تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها أنظمة المعلومات من خلال تكريس

المعلومات وتجميعها التي سيتم التعامل معها لاحقا لأغراض معينة سواء للفرد أو المؤسسة

2- المعالجة: تعتبر النشاط الأكثر ارتباطا بالحاسوب، ان المعالجة عادة ما تكون هي الوسيلة التي من

أجلها يشتري الأفراد أو المنظمات الحواسيب ويتم من خلال العمليات التالية:

- معالجة المعلومات : هي تحويل أي نوع من المعلومات الى أشكال مختلفة أكثر تفصيلا وتنوعا ودقة

- معالجة الوثائق بما في ذلك التقارير والأخبار التي تتيح للمؤسسة ادخال البيانات والصور في الحاسوب

وتحويلها الى أشكال جذابة ومفيدة

- معالجة الصور، تحويل المعلومات البصرية والمنتجات والرسوم والصور الى شكل يمكن ادارته ضمن

الحاسوب وتحويلها من خلال عملية التحدث المباشرة مع الأفراد لإتخاذ الإجراءات محددة بصدها.

3- توليد المعلومات : وهي عملية لتنظيم البيانات والمعلومات بشكل مفيد سواء كان باعداد شكل أو

صور

⁸المديرية الفرعية للموارد البشرية، المرجع سبق ذكره.

4- الخزن واستعادة المعلومات : يمكن خزن المعلومات التي تم توليدها عن طريق الأقراص الممغنطة و الأقراص المدمجة ، والتي يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة اليها .

5- نقل المعلومات وتحويلها : وهو ارسال البيانات والمعلومات من موقع الى آخر وذلك عن طريق

استخدام خطوط الهواتف عن طريق الأقمار الصناعية والحزم الضوئية⁹

➤ الفرع الأول: نظام المعلومات الصحي¹⁰

- ماهيته : هو مجموعة من الأنظمة الحاسوبية التي تستخدم لتوفير المعلومات الطبية الخاصة بالمرضى وبالمستشفيات بفضل مجموعة من الوظائف تمكن من ادخال المعلومات وصيانتها واستعراضها واصدار احصاءات وتقارير تساعد على اتخاذ القرارات الطبية العلاجية.

وعرفت منظمة الصحة العالمية نظام المعلومات الصحية بأنه هو العلم الذي يقوم على اكتساب وحفظ واسترجاع وتطبيق المعارف والمعلومات الطبية بغية تحسين رعاية المرضى والتثقيف والبحث والإدارة.

- أهدافه :

- تحديد مقاييس أساسية لموارد واستخدامات جميع المستشفيات والنتائج النهائية لأنشطتها بالإعتماد على تحليل أو تشغيل البيانات الصادرة منها ، مع تحديد أو توحيد الحصول على تلك البيانات تسهيلا لتحليلها أو تشغيلها بهدف الحصول على مؤشرات أو مقاييس ذات مضامين موحدة لجميع المستشفيات
- توفير مخزون المعلومات عن الطلب على الخدمات الصحية جغرافيا واجتماعيا
- بيانات عن معدلات الأداء لكل مهنة من العاملين بالمستشفيات المنافسة والمكملة، مثال ذلك تخزين بيانات عن مستشفيات الولادة يساعد في تخطيط الخدمة الصحية لمستشفيات الأطفال .
- استخدام الحاسبات الإلكترونية في تحليل البيانات وتشغيلها لاستخراج المؤشرات والتنبؤ بالنتائج
- توفير البيانات والمعلومات عن الأنشطة المتخصصة والاختصاصات النادرة ومدى توفرها في بعض أو كل المستشفيات .

➤ الفرع الثاني : نظام معلومات المستشفى:

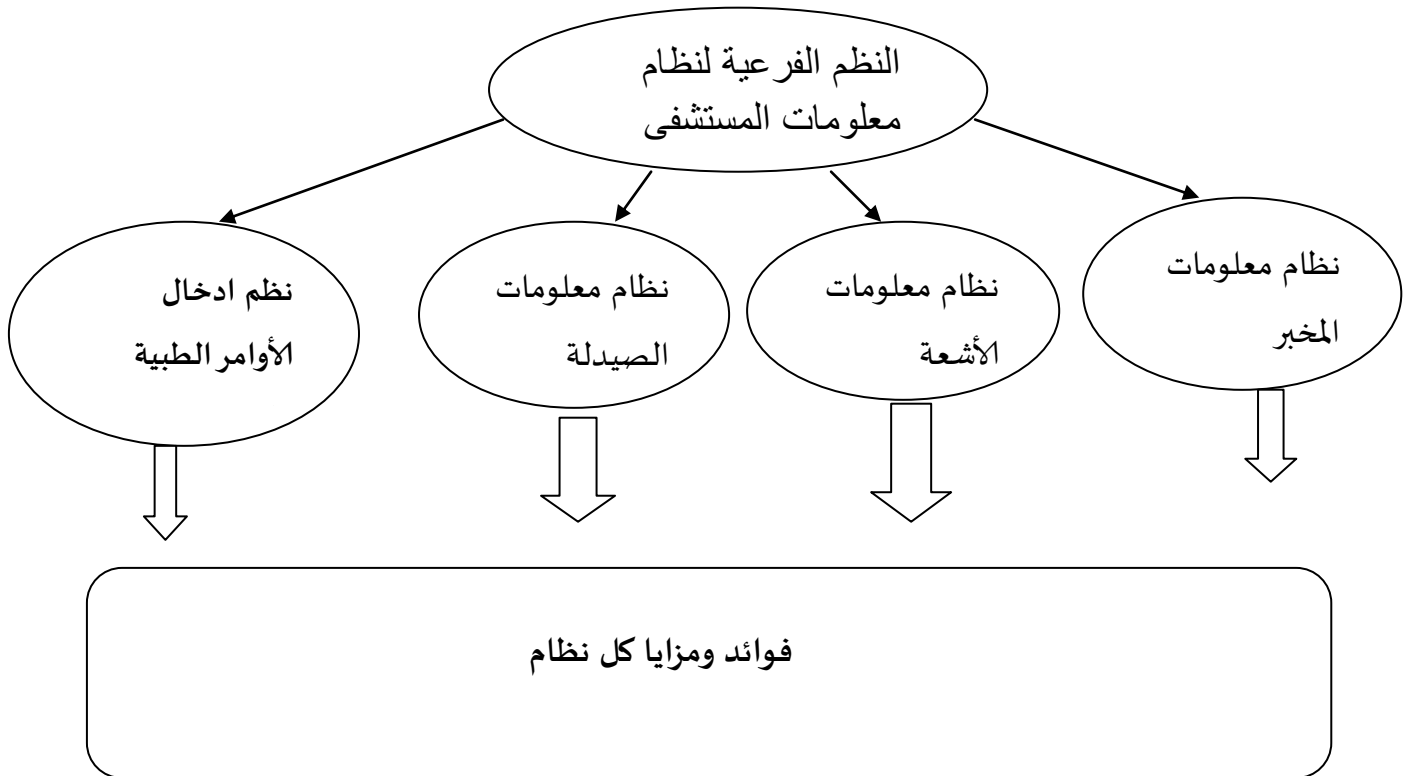
- ماهيته : يمكن تعريفه بأنه مجموعة عناصر تتفاعل مع بعضها لتحقيق هدف معين من خلال جمع ، وتوفير المعلومات الضرورية المتعلقة بالجوانب الصحية والادارية في المستشفى.

⁹ المديرية الفرعية للموارد البشرية، المرجع سبق ذكره.

¹⁰ دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية، المرجع سبق ذكره، ص ، ص.56-57.

- النظم الفرعية لنظام معلومات المستشفى:¹¹

الشكل رقم "15": نظام معلومات المستشفى وفروعه



المصدر: من اعداد الطالبة

- النظم الفرعية لنظام معلومات المستشفى: ان نظام معلومات المستشفى يتكون من أنظمة معلومات ادارية مثال نظام معلومات المالية ونظام معلومات البشرية، ونظم المعلومات تخص الجانب الطبي مثال معلومات المخبر، نظام معلومات الأشعة، نظام معلومات الصيدلة... الخ
- نظام معلومات المخبر: في الوقت الحالي هذه النظم تمثل حجر الزاوية للسجلات الصحية الالكترونية، اذ يعتمد الطبيب كثيرا على نتائج التحاليل المخبرية لاتخاذ قرارات حاسمة تساعد في التوصل الى تشخيص المرضى و ثم تحديد الدواء والعلاج المناسبين، فابتداء من تسجيل طلبات التحاليل للمرضى، مروراً بتنظيم هذه الطلبات ضمنه جداول إلكترونية، الى توزيع التحاليل على

¹¹.دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، المرجع سبق ذكره، ص 58.

- أجهزة التحليل المناسبة، وانتظار صدور النتائج سواء كان تحصيلها آليا بحيث يقدمها الجهاز نفسه أو يدويا يجري إدخاله من قبل الطبيب وانتهاء بإعطاء المريض نتائج التحاليل.
- فوائده : تختلف الفوائد المرجوة من نظام المعلومات المختبر باختلاف مستوى النظام ومكان تطبيقه، هذه الفوائد يمكن ذكرها في النقاط التالية:¹²
- إمكانية تقديم بعض المعلومات : يسهل نظام معلومات المختبر الحصول على اجابات للاستفسارات المطروحة عن تكلفة اجراء تحاليل ما، وشروط أخذ العينة، وإمكانية اجراء بعض التحاليل في المختبر.
 - توليد أوراق العمل : يقوم هذا النظام بطباعة أوراق عمل تحوي أسماء المرضى وأسماء التحاليل المطلوبة لهم مصنفة بحسب الاختصاصات المتوفرة في المختبر.
 - موثوقية عالية من العينات المستخدمة في التحليل: بسبب الكم الكبير من العينات المتداولة في المخابر قد يخطأ العاملون في تحديد عائلية بعض العينات فتكون النتيجة هي اجراء تحاليل لمريض باستخدام دم أو عينة مريض آخر، يكمن الحل في تسجيل أسم العينة وتاريخها وأسم المريض على هذه العينة قبل أخذها من المريض منعاً لارتكاب هذا الخطأ، وهذا ما يحققه نظام المعلومات المختبر بطباعة لاصقات تحتوي على المعلومات المذكورة .
 - مراقبة نتائج التحاليل الصادرة عن المختبر: يضمن نظام المعلومات مرور النتائج المخبرية على المراقبة لضمان صحة هذه النتائج.
- نظام معلومات الأشعة : عبارة عن أنظمة حاسوبية متكاملة تستخدم من قبل قسم الأشعة .ويقوم هذا النظام بتخزين الصور الطبية المختلفة ومعالجتها وتوزيعها وعرضها على مزودي الخدمة الصحية ذوي الاختصاص بشكل رقمي، ويرتبط هذا النظام بالأجهزة الطبية الموجودة من جهة ويتكامل مع الأنظمة الأخرى للمستشفى.
- آلية عمل نظام معلومات الأشعة : عند مكتب الخاص بالأشعة او مكتب المواعيد يجري تسليم طلب الأشعة إلكترونياً مباشرة من الطبيب المعالج عن طريق نظام معلومات المستشفى، ويحدد موعد للمريض، ابلاغه بالتحضيرات اللازمة، وقبل أخذ صور الأشعة من أي مصدر تجلب المعلومات الأساسية الخاصة بالمريض من نظام معلومات الأشعة الذي بدوره يأخذ معلومات من

¹².دلال السويسي، المرجع سبق ذكره، ص 58-59.

نظام معلومات المستشفى، وتعرف هذه المعلومات بالمعلومات الديمغرافية للمريض وبعد الفحص يجري إدخال اسم الطبيب المسؤول عن قراءة الصور، إضافة إلى إدخال بعض المعلومات يدوياً، كاستخدام المواد وكميتها ونوعيتها عند اكتمال إدخال المعلومات الفحص يرسل الملف الذي يحتوي على الصور الإشعاعية والمعلومات المصاحبة إلى وحدة الأرشفة، ومن ثم يمكن لأي نقطة موصولة بالشبكة الحصول على الصور فور إعطاء أمر الاستدعاء.

- نظام إدخال الأوامر الطبية إلكترونياً:

- يمكن تعريفه بأنه عبارة عن نظام آلي محوسب متكامل يتيح للأطباء إرسال وصفاتهم الدوائية، التحليلية والأشعة إلى الأقسام ذات الصلة كالصيدلة، المخبر، الأشعة، وهذا النظام يشمل كل الأوامر التي يقوم بها الطبيب بتسجيلها في السجل الطبي للمريض مثل: طبيعة الغذاء للمريض، الأدوية، المحاليل والجرعات، مواعيد التحاليل والفحوصات الطبية، وأي إجراءات طبية مطلوبة مع السماح بالإضافة والتعديل لهذه الأوامر مثل إيقاف بعض الأوامر والأدوية ترسل الأوامر تلقائياً إلى الجهة المختصة مثل: المخبر، قسم الأشعة..... الخ.

المطلب الثاني: واقع الموارد البشرية في المؤسسة¹³

- العنصر البشري يعتبر أهم عناصر الإنتاج لذا يجب دراسته والإهتمام به للوصول إلى الهدف المرجو لخدمة المصلحة العامة

أولاً: مهام الموارد البشرية في المؤسسة

تهتم بالحياة المهنية للموظف "منذ دخوله من اليوم الأول حتى التقاعد تقدر هذه الفترة بـ 32 سنة ومن جملة الأشياء التي تقوم بها أيضاً .

- تنصيب العمال والاحتفاظ بملفاتهم وتمر عملية التنصيب بالخطوات التالية :

1- محضر تنصيب: فيه السنة واليوم والشهر واسم الموظف وصنف الوظيفة مع امضاء المدير والشخص المعني .

2- مقرر التعيين: يظم قرار التعيين الموظف مع امضاء المدير العام

3- تكوين الملف الخاص، بالموظف والاحتفاظ به في مكتب مديرية الموارد البشرية

حيث يكون الشخص في العام الأول مترص من الدرجة "0" العام الثاني يتم الترسيم أو التثبيت

الدرجة "1" وبعدها يدخل في الأقدمية

¹³ المديرية الفرعية للموارد البشرية.

4- التكفل برتبة العميل: وتكون من حسب الدرجة والصنف حيث أن الدرجة "1-2" حالية ومن "1-10" قديمة

5- وضع التكفل بأجور العمال جر العامل يضاف إليه أجر المهارة "حسب الدرجة "

6- تتكفل بالعتل الاستثنائية أو المرضية

7- تتكفل بوضع ملفات التقاعد

ثانيا: طرق تقدير الاحتياجات في المؤسسة من خلال أنشطة السنة الجارية وفي 12-31 من السنة تظهر بعض النقائص:¹⁴

- النقائص: يتم تسجيلها من طرف المدير في آخر السنة بمعية المجلس الإداري إضافة إلى المجلس الطبي وبعث بها إلى مدير الصحة بتزويدهم بتلك النقائص ،"كسيارات الإسعاف أو الأدوية ، أو الأخصائيين الخ ثم مديرين الصحة يأخذ كل هذه النقائص والتي تخص كل القطاعات الصحية بالولاية ثم إلى الوزارة ، ثم الوزارة تبعث إلى كل مدير بين الصحة في كل الولايات وتتم المناقشة مع كل مدير على حدى بحضور مديرين الوزارة حول سبب النقص ، مع إثبات ذلك بالأدلة لأنه في حالة عدم أدلة يتم رفض ما هو مطلوب ثم يرفع الوزير طلب الى رئيس الحكومة لتزويده بالمبلغ المالي المخصص له.

المبحث الثالث: أسس المؤسسة الاستشفائية

المطلب الأول : النقاط الرئيسية لتحسين الخدمات في المؤسسة الاستشفائية

- ان المستشفى يلعب دور هام في تقديم الخدمات الاستشفائية على مستوى المنطقة، من أجل تقديم أفضل الخدمات حيث أن المؤسسة تبني نظام تسييري وهذا بغية تقديم أفضل الخدمات .
- ان الهدف الأساسي للمستشفى هو تقديم أحسن الخدمات الاستشفائية وهذا في ظل الامكانيات المتاحة، وان تحديد الأهداف يكون عن طريق الاجتماع السنوي الذي يعقده المدير العام للمستشفى ورؤساء الأقسام ، وهذا من أجل تحديد الأهداف على مستوى كل قسم.
- تحديد المهام الرئيسية التي تتم على مستوى كل مصلحة، ويكون على رأس كل مصلحة رئيس، ومن مهامه تحديد الاحتياجات الطبية و التشغيلية للمصلحة المسؤولة عنها.
- تقييم العمال الذين يعملون على مستوى كل مصلحة.
- وضع دفتر على مستوى كل مصلحة لشكاوي والاقتراحات.
- مراقب الطبي العام يقوم بتنسيق بين مختلف المصالح الاستشفائية والإدارة.

¹⁴ . المديرية الفرعية للموارد البشرية.

- يتم تقييم العمال والموظفين عن طريق اجتماع يعقده كل من المدير العام للمستشفى والمراقب الطبي ورئيس المصلحة التي يعمل بها.

المطلب الثاني : إجراء مقابلة مع موظف مصلحة الموارد البشرية.

من خلال زيارتنا الميدانية إلى مستشفى "الأمومة والطفولة ، لالة خيرة " بولاية مستغانم أجرينا حوار مع موظفة مصلحة الموارد البشرية السيدة :رزقي أمينة وطرحنا عليها بعض الأسئلة تخص ، وظيفة الموارد البشرية على مستوى المؤسسة وكانت المقابلة بالشكل التالي :¹⁵

*س1 – ما هو النظام المتبع لدفع الأجور على مستوى المؤسسة ؟

*ج- عند التوظيف يقدر محضر التنصيب ومقرر التوظيف المباشر

حيث أنه نسخة تبقى عند الموظف

- نسخة تبقى في الملف " ملف العامل في الإدارة "
- نسخة تبعت الى التوظيف العمومي
- مصلحة الأجور تطلب من الموظف شيك يؤخذ منه الرقم البريدي وبعد توظيف العمال وتوجيههم حسب التخصصات الموجودة في المستشفى :

- شبه الطبي

- الطب

- الإدارة

- مع العلم كل تخصص يوجه له مبلغ مالي مبعوث من وزارة الصحة حيث توجه هذه المبالغ الى خزينة المستشفى ، ثم أمين الخزينة يبعث المبلغ المخصص لكل تخصص " شبه الطبي ، الطب ، الإدارة " مصحوبا بقائمة عمال هذا التخصص الى القابض وهو موظف تابع للمصلحة الضرائب ، بحيث يقوم هذا الأخير بإجراء اقتطاعين على الاجر:

- اقتطاع الضمان الاجتماعي

- اقتطاع التقاعد

- والمبلغ الباقي يكتب في الشيك ويرسل الى مصلحة البريد والمواصلات مصحوبا بقائمة العمال المعنيين ، فتقوم مصلحة البريد بإدخال قائمة العمال والمبالغ المخصصة بذلك في جهاز الكمبيوتر ثم توزع الأجور على أصحابها

¹⁵المديرية الفرعية للموارد البشرية.

- *س2- في حساب العلاوات والمكافآت هل تعتمدون على المعطيات المتعلقة بالأفراد؟
- *ج2- لا نلعمد على المعطيات المتعلقة بالأفراد في حساب العلاوات والمكافآت لأن الإدارة لا تستطيع مكافأة العمال ، بل مكافآت قانونية تدخل ضمن الأجر تبعث من طرف الوزارة الوصية مثلا العاملين ليلا والعاملين "في العطلة الأسبوعية" كما أن هنالك مبلغ خاص خارج الميزانية يوجه الى مصلحة الخدمات الاجتماعية لمكافأة العمال كخدمة تحفيزية لهم.
- *س3- هل ترون من الضروري استخدام خرائط أو مخططات لحركة المعلومات في المؤسسة ، إذ كانت الإجابة بنعم هل تعتقدون أن هذا سيسهل عملية التسيير في المؤسسة؟
- *ج3- نعم من الضروري استخدام مخطط لحركة المعلومات داخل المؤسسة وذلك من أجل التنظيم .
- *س4- إذ أردتم قياس أداء أحد المستخدمين فكيف يتم ذلك ، "كيف يتم جمع المعلومات ؟"
- *ج4- نحن كإدارة نقيمه تقييم معنوي ومادي ، من خلال التقارير التي تبعث من طرف رئيس المصلحة التابع لها تعرف سلوكات هذا الموظف على النحو الآتي :
- من خلال المعاملات .
 - من خلال الإنضباط في العمل .
 - من خلال تصرفاته مع المرضى.....الخ
- *س5- هل تم إعماد نظام المعلومات ضمن مؤسستكم ، إذ كانت الإجابة بنعم هل يؤدي هذا النظام دورا بارزا في تسيير مختلف الوظائف ؟
- *ج5- على مستوى المنظمة يستعمل نظام المعلومات ولكن لم يستغل جيدا لذلك عدم استعمال المعلوماتية لوحدها في المؤسسة ، بل من الأحسن استعمال اليد اليدوية وذلك لمواجهة المخاطر مثل الفيروسات صعوبة استخراج الوثائق من الكمبيوتر وذلك لنقص خبرة العاملين.....الخ.
- *س6- هل تلاحظون وجود فرق واضح في العمليات التسييرية بعد اعتماد مخطط لحركة المعلومات داخل المؤسسة ؟
- *ج6- نعم هناك وجود فرق واضح في العمليات التسييرية بعد اعتماد مخططات لحركة المعلومات داخل المؤسسة.
- *س7- إذ تم اعتماد تعليمة داخلية في المؤسسة، ما هي سرعة وصولها او تنفيذها داخل المؤسسة ؟
- *ج7- في حالة دخول المعلومة المدير العام يبعثها الى مكتب الاتصال وهذا الأخير يبعثها الى المصلحة المعنية والمصلحة المعنية تنشرها بين العمال .
- *س8- ماذا تعني لكم جودة الخدمات الاستشفائية؟
- *ج8 - تعني تقديم خدمات في المستوى ، نحاول من خلالها كسب رضى الزبون "المريض".

- *س9 - هل يحتوي المستشفى على مصلحة "قسم" يقوم بمناقشة المشاكل التي تواجهونها ؟
- *ج9- نعم هناك قسم خاص بالمؤسسة يطلق عليه قسم المنازعات ،ويقوم على مستوى هذا القسم مناقشة كل ما يتعلق بالمؤسسة الاستشفائية والأطراف المتعامل معها ،سواء زبائن أو ادارات.
- *س10- ما هو الأسلوب الذي تعتمده المؤسسة في تقييم عملها؟
- *ج10- تحتوي على أسلوب الرقابة حيث تحتوي على قسم خاص بها ، حيث تضع عمال خاصين بمراقبة كل ما يتعلق بالمستشفى و على مستوى كل قسم
- مثال :على مستوى قسم الجراحة يقوم المراقب ،بمراقبة ما اذا الممرضين قاموا بإعطاء الإبر والأدوية في الوقت المناسب ،وكذا اتباع أكلهم هل هو وفق ما وصفه الطبيب أولاالخ
- وفي حالة وجود تهاون يحذر العاملين مرة ،واذ لم يصغي لتحذير يقوم بإجراء مجلس تأديبي له.
- *س11- من الذي يعين ممثلين العمال ؟
- *ج11- المدير لأنه السلطة العليا في المؤسسة الاستشفائية .
- *س12- يقصد بجودة البيانات هو الحصول اليها وقت الحاجة هل هذا صحيح ؟
- *ج12- خطأ يقصد بجودة البيانات هو استرجاع البيانات....أما جودة البيانات هو توثيق البيانات ومعالجتها.
- *س13 - هل يحق للعامل بعطلة أسبوعية؟
- *ج 13- نعم وفق المادة 191:للموظف الحق في يوم كامل للراحة أسبوعيا طبقا للتشريع المعمول به غير أنه يمكن أن يؤجل اليوم الأسبوعي للراحة في اطار تنظيم العمل ،اذ اقتضت الضرورة المصلحة ذلك.
- *س14- بالنسبة للغيابات هل العامل مجبر باحضر وثيقة قانونية للمؤسسة العامل فيها يؤكد غيابه وهل هذا الأخير يتقاضى أجره
- *ج 14- نعم احضر مبرر غيابه اجباري،بالنسبة للأجر حيث نصت المادة 207: باستثناء الحالات المنصوص عليها صراحة في هذا الأمر، لا يمكن الموظف مهما تكن رتبته ،أن يتقاضى راتبا عن فترة لم يعمل خلالها.
- يعاقب كل غياب غير مبرر عن العمل بخصم من الراتب يتناسب مع مدة الغياب ،وذلك دون المساس بالعقوبات التأديبية المنصوص عليها في هذا القانون الأساسي¹⁶

¹⁶ نفس المرجع سبق ذكره.

خاتمة الفصل :

تسعى جميع الدول بالنهوض بالقطاع الصحي ،وتوليها اهتماما كبيرا بالصحة باعتبارها حقا ثابتا لكل فرد التمتع به، ويعد مؤشر من مؤشرات التنمية ،هذا ما يحصل بالجزائر حيث أنها توفر ميزانية ضخمة لهذا القطاع الحساس والنهوض به نحو الأفضل ومحاوله الاقتراب من هذا القطاع قمنا بدراسة ميدانية على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة في الأمومة والطفولة "لاله خيرة" بولاية مستغانم ،حيث يسعى كل من الطاقم الطبي والشبه الطبي وحتى الطاقم الاداري من الارتقاء بمستوى الصحة .

من خلال دراستنا الميدانية اتضح لنا ان نظام المعلومات المطبق في المؤسسة معمول به لكن ليس بصفة دائمة وذلك راجع الى اعتمادهم في بعض الأحيان على اليد العاملة أي "الأوراق" رغم توفير المؤسسة للأجهزة الإلكترونية،وتعدد فروعها في المؤسسة ويعتبر المورد البشري العنصر الرئيسي في تحقيق أهداف المنظمة والوصول الى ذروتها لذا يجب على المؤسسة الإعتناء بهذ الأخير من أجل تحسين صورة المؤسسة

الخاتمة العامة:

تعد نظم المعلومات البشرية انعكاسا واضحا لاهتمام المؤسسات بالموارد البشرية وتنمية استخدامها وذلك من خلال توفير البيانات والحقائق المتعلقة بالعاملين والوظائف والأنظمة وسياسات التوظيف وغيرها ومعالجتها للحصول على المعلومات والتقارير التي تمكن من اتخاذ القرار فهي تقوم بتحقيق النتائج المرغوب فيها بأقل جهد ووقت وتكلفة .

من خلال هذا البحث تم إعطاء نظرة حول دور نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية التي تمثل إشكالية البحث وللإجابة عليها قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاثة أجزاء منها جزأين نظريان وجزء تطبيقي.

في الجزء النظري حاولنا الاحاطة باشكالية البحث من وجهتها النظرية ،فتطرقنا في الفصل الأول الى نظام المعلومات من حيث المفهوم والأنواع والمكونات والأهداف والأهمية.

و الفصل الثاني تطرقنا الى وظيفة الموارد البشرية في المؤسسة في عدة نقاط رئيسية تتمثل في التعريف والتحديات ومقومات نجاح ادارة الموارد البشرية وعلاقتها بنظام المعلومات.

أما الدراسة التطبيقية فتمت على مستوى المؤسسة الاستشفائية العمومية المتخصصة في الأمومة والطفولة "لاله خيرة" بولاية مستغانم، وهي مؤسسة تطبق نظام المعلومات ،بحيث يمكن القول أن هذه النظام المستعمل معتمد عليه ليس بصفة قطعية بل يعتمدون ايضا على المورد البشري لما له دور هام في المؤسسة ،وذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة ودمجها مع قدرات العنصر البشري من أجل تحقيق النتائج المرجوة للمؤسسة

النتائج والتوصيات :

- النتائج : من خلال دراستنا النظرية والتطبيقية توصلنا الى النتائج التالية:
- نظم المعلومات لها كفاءة في جمع وتخزين وحفظ واسترجاع البيانات المتعلقة بالموارد البشرية .
 - يساهم نظام المعلومات في تزويد المديرين بكافة المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في مجال المزايا والتعويضات والأجور والتأمينات والتدريب.
 - يساعد نظام المعلومات في اتخاذ القرارات .
 - يعتبر العنصر البشري المورد الأساسي في تقديم الخدمات إلا أنه يمتلك بعض النقائص .
 - وبالنسبة للمؤسسة الاستشفائية أغلب العمال يستعملون نظام في عملهم إلا أنه يدوي ،وهذا ما يعكس التأخر الملحوظ في عملية استخدام نظم المعلومات آلية في مجال الأعمال الادارية.
 - وبمقارنة نتائج هذه الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة نجد أن :

الدراسات السابقة بينت أن لنظام المعلومات تأثير وتأثر ببعض المتغيرات مثل: اتخاذ القرارات وغيرها أما البعض الآخر بينت بأن الخدمات يمكن تحسينها من خلال عوامل أخرى مثل: اختيار المسير الكفأ، إلا أن هذه الدراسة توصلت أن الخدمات المقدمة يمكن تحسينها من خلال استخدام الأمثل للموارد البشرية في تطبيق نظام المعلومات.

وعلى ضوء نتائج الدراسة يمكننا تقديم بعض الاقتراحات التي تساعد المؤسسة الصحية على تفعيل دور نظام المعلومات وتحسين قدرات الأفراد من أجل بلوغ أهدافها:

- ✓ انشاء قسم لإدارة المعلومات ضمن الهيكل التنظيمي .
- ✓ عمل دراسات بشكل دوري من شأنها الكشف عن أهم التحديات التي تواجه مستخدمي نظم المعلومات بإدارة الموارد البشرية.
- ✓ القيام بدورات تدريبية، وأيام دراسية من طرف المؤسسات الصحية لتحسيس العمال بمدى أهمية تحسين الخدمة المقدمة، وإدخال ثقافة الاهتمام بالموارد المعلوماتي .
- ✓ التخلص من الملف الصحي الورقي تدريجيا والبدأ في تنفيذ نظام السجل الصحي الالكتروني، واعتماد نظم ترميز موحدة مما يساعد على الغاء ازدواجية ادخال البيانات بغض النظر عن موقع تخزين تلك البيانات .
- ✓ اعادة تصميم نظام معلومات الحالي مع تخصيص كواردها المالية والبشرية لتحديث النظام .
- ✓ توفير أجهزة حاسوب للأقسام التي تعاني من نقصها.
- ✓ استثمار كفاءة العاملين حديثي التخرج وتطوير اجراءات وآليات عمل نظم المعلومات نظرا لميل الأجيال الشابة الى استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل أكثر ممن هم أكبر سنا.
- ✓ الاهتمام بإجراء عمليات تسكين صحيحة والتي يقصد بها وضع الموظف المناسب في المكان المناسب وأن تتناسب مهاراته ومؤهلاته مع متطلبات المهنة التي يعمل بها.

المراجع:

1:الكتب

- 1: أحمد حسين علي حسين ،نظم المعلومات المحاسبية،الدار الجامعية 84 شارع زكرياء غنيم سابقا، الإسكندرية،2003-2004.
- 2: السيد لطفي أمين، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، القاهرة ،2005.
- 3: السيد عبد المقصور ديدان ،كمال الدين مصطفى الدهراوي ناصر نور الدين عبد اللطيف ،أساسيات نظم المعلومات المحاسبية ،الإسكندرية ،مصر،2005،ص69-70.
- 4: النجار فايز ،نظم المعلومات الإدارية ،جامعة الإسراء ،الطبعة الثانية ،2007.
- 5: الدهراوي كمال الدين مصطفى ،محمد ،نظم المعلومات المحاسبية ،دار الجامعة الجديدة للنشر ،الإسكندرية
- 6: الكلالده ،طاهر محمود،الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية،دار الياروزى العلمية للنشر،عمان الأردن،2011.
- 7: حفناوي محمد يوسف ،نظم المعلومات المحاسبية ،دار وائل للنشر ،الأردن .
- 8: حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور اجتماعي، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان،2002
- 9: حسن ،راوية ،مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية،الدار الجامعية ،الاسكندرية،2005.
- 10: د.علي محمد ربابعة، إدارة الموارد البشرية ،تخصص نظم المعلومات الإدارية،الطبعة الأولى ،دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان ،2003
- 11: عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي،دار وائل للنشر،الطبعة الأولى،عمان الأردن،2005
- 12: قاسم عبد الرزاق، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، 2003.
- 13: محمد يوسف حفناوي ،نظم المعلومات المحاسبية ،دار وائل الأردن ،2001.
- 14: ماجد أحمد عبد العزيز،نظمة المعلومات ودورها في دعم القرارات الإدارية ،منشورات العربية للتنمية الإدارية ،مصر2015.
- 15: محمود خضير ،ياسين الخرشة،ادارة الموارد البشرية،دار المسيرة عمان،2007.
- 16: ياسين أحمد عيسى،أصل المحاسبة الحديثة ،الجزء الأول ،دار التسوق للنشر والتوزيع ،عمان الأردن ،2003.

2: الكتب باللغة الفرنسية

01 : System :A.managerial Approach ,john,wiley & Sons LTD ,England,2002,p8 Glautier
..Vaasen,E.H.J ,Accounting MWN &underdown B,Accouting theory and practice ,pitman publishing
,london ,1977

02 : louda Kenneth, louda Jane 2006 mangement »information system ninth.edition pearson
Eéducation ,USA

3: الرسائل

01: الرويلي، نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء ادارة الموارد البشرية، ماجستير، جامعة العلوم الادارية، مملكة البحرين

02:النعاس صديقي ،أهمية نظم المعلومات في تدعيم الميزة التنافسية،رسالة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية التجارية،وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب ،البليدة،2003

03:عماد صفوك جلود الرويلي، دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية، الماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، 2014 .

04: أطروحات

01:شارف عبد القادر، دور نظام المعلومات الإستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2010-2011.

ملخص: باعتبار أن المؤسسة تنشط في محيط يتصف بالتغير المستمر خاصة في المجال التكنولوجي والمعرفي فإنها ملزمة على مواكبة هذا التغير وإلا أصبح مصيرها الزوال

باعتبار أن العاملين بما يملكونه من مهارات ومعارف، السلاح الاستراتيجي الذي يمكن المؤسسة من خلق ميزة تنافسية، فإنها لجأت الى تصميم نظام المعلومات يساعدها على التسيير الفعال لهم.

يقوم نظام المعلومات الموارد البشرية بجمع البيانات المتعلقة بهم ومعالجتها، وإنتاج المعلومات دقيقة، تساعد ادارة الموارد البشرية على متابعة حركة العاملين وكل ما يتعلق بهم داخلياً مما يمكنها من اتخاذ القرارات أكثر كفاءة وفعالية كقرارات تقييم أداءهم، فمن خلال عدالة تقييم أداء العاملين و حصولهم على مكافآت و حوافز تزيد معارفهم و تلائم قدراتهم وإمكانياتهم وفعالية و موضوعية الدورات التدريبية التي تجريها المؤسسة مهارتهم خاصة الإبداعية، منها يزيد رضاهم عن عملهم وعن المؤسسة وبالتالي زيادة أداءهم .

• الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات ،ادارة الموارد البشرية ،نظام معلومات الصبحى.