

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



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
الشعبة: العلوم الاقتصادية التخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات

دور نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية
دراسة حالة "بلدية سيرات" مستغانم

مقدمة من طرف الطالب
بغداد بن داحة بن يوسف

أعضاء اللجنة المناقشة

| الاسم و اللقب | الرتبة | الصفة | جامعة الانتساب |
|----------------|------------|--------------|----------------|
| | ا.محاضرة.ا | رئيسا | جامعة مستغانم |
| قدال زين الدين | ا.محاضر.ا | مشرفا و مقرا | جامعة مستغانم |
| | ا.محاضر.ا | عضوا مناقشا | جامعة مستغانم |

السنة الجامعية: 2021-2022

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

أشكر الله عز وجل على كل النعم التي أنعمها علينا والذي وهبنا
القدرة والصبر على انجاز هذا العمل المتواضع.

كما نتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف "قدال زين الدين"

لأشرفه على

كما نشكر لك من موظفي بلدية سيرات وعلى رأسها رئيس البلدية،
وعلى معاملتهم الحسنة لنا وكل من ساهم من قريب ومن بعيد في إتمام
هذا العمل.

وشكرا.

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تمت الصالحات والصلاة والسلام على خير موجه البشر سيد
الصالحين محمد صلى الله عليه وسلم وبعد:

فكلمة طيبة وصدر رحب أهدي ثمرة جهدي إلى:

إلى من أفضلها على نفسي ولم لا فلقد ضحت من أجلي، ولم تدخر جهداً في سبيل إسعادي
على الدوام (أمي الحبيبة).

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه.

صاحب الوجه الطيب والأفعال الحسنة، فلم يبخل علي طيلة حياته (والدي العزيز)

إلى أصدقائي وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون وفي أصعبه كثيرة.

أقدم لكم هذا البحث وأتمنى أن يحوز على رضاكم.

إلى من قاسموني رحم أمي ومحبة أبي أخواتي الأعزاء حفظهم الله

إلى كل العائلة كبيراً وصغيراً.

بن يوسف

الشكرو الإهداء

الفهرس

قائمة الجداول والأشكال

5-1

مقدمة عامة

الفصل الأول: الاطار النظري لنظام المعلومات، الموارد البشرية

7

تمهيد

8

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظام المعلومات

8

المطلب الأول: عموميات حول النظام

14

المطلب الثاني: المعلومات، تعريفها، أنواعها وشروطها

16

المطلب الثالث: نظام المعلومات، أهدافها ووظائفها

19

المبحث الثاني: مدخل إلى تسيير الموارد البشرية

19

المطلب الأول: مفهوم الموارد البشرية وأهميتها

22

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية لتسيير الموارد البشرية (تعريف، أهمية ووظائفها)

25

المطلب الثالث: أهداف تسيير الموارد البشرية والعوامل المؤثرة عليها

29

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: تسيير الموارد البشرية وعلاقتها بنظام المعلومات

31

تمهيد

32

المبحث الأول: ماهية نظام معلومات الموارد البشرية

32

المطلب الأول: ماهية نظام معلومات الموارد البشرية (مفهوم، أهداف وأهمية)

35

المطلب الثاني: مكونات ومجالات استخدام نظام معلومات الموارد البشرية

40

المطلب الثالث: موارد تشغيل نظام معلومات الموارد البشرية

48

المطلب الرابع: متطلبات ومعوقات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية

50

المبحث الثاني: دور نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية

50

المطلب الأول: دور نظم المعلومات الموارد البشرية في عملية التخطيط

51

المطلب الثاني: دور نظام المعلومات الموارد البشرية في عملية التنظيمية والاشراف والتوجيه

54

المطلب الثالث: دور نظم المعلومات الموارد البشرية في عملية الرقابة والتقييم

54

المطلب الرابع: تسيير الموارد البشرية الكترونيا

56

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: دراسة حالة "بلدية سيرات" – مستغانم

| | |
|----|--|
| 58 | تمهيد |
| 59 | المبحث الأول: عموميات حول بلدية سيرات |
| 59 | المطلب الأول: تقديم عام حول بلدية سيرات |
| 61 | المطلب الثاني: شرح مختلف المصالح والهيكل التنظيمي للبلدية |
| 67 | المبحث الثاني: دراسة تحليلية لبلدية سيرات |
| 67 | المطلب الأول: مكونات الاستبيان |
| 68 | المطلب الثاني: تفرغ الاستبيان |
| 78 | المطلب الثالث: إيجابيات وأسباب فشل تطبيق نظام المعلومات في البلدية |
| 79 | خلاصة الفصل |
| 81 | خاتمة عامة |
| | قائمة المصادر والمراجع |
| | قائمة الملاحق |
| | الملخص |

قائمة الجداول

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|---|-------|
| 21 | دور الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية | 01 |
| 23 | الفرق بين مفهومي تسيير الموارد البشرية التقليدية والمعاصرة | 02 |
| 37 | أمثلة لمجالات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية | 03 |
| 40 | تزويد بالمياه الصالحة للشرب | 04 |
| 41 | تزويد بشبكة الطرقات | 05 |
| 68 | وصف العينة حسب الجنس | 06 |
| 69 | وصف العينة حسب العمر | 07 |
| 70 | وصف العينة حسب المستوى التعليمي | 08 |
| 71 | وصف العينة حسب الخبرة | 09 |
| 72 | وصف العينة حسب المنصب الوظيفي | 10 |
| 73 | آراء أفراد العينة حول استخدام نظام المعلومات في البلدية | 11 |
| 74 | آراء أفراد العينة حول درجة المعرفة للأجهزة التقنية والبرامج | 12 |
| 75 | آراء أفراد العينة حول علاقة المورد البشري بالبلدية | 13 |
| 76 | آراء أفراد العينة حول أية نجاح نظام المعلومات الموارد البشرية | 14 |
| 76 | آراء أفراد العينة حول آلية تنظيم ملفات الموظفين | 15 |
| 77 | آراء أفراد العينة حول اثر أنظمة المعلومات على تسيير الموارد البشرية | 16 |

قائمة الأشكال

| الرقم | العنوان | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 01 | عناصر النظام | 10 |
| 02 | نظام مغلق | 12 |
| 03 | نظام مفتوح | 12 |
| 04 | نظام نصف مفتوح أو نصف مغلق | 13 |
| 05 | نظام معالجة البيانات | 14 |
| 06 | أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة | 33 |
| 07 | نموذج لنظام معلومات الموارد البشرية | 35 |
| 08 | موارد نظام معلومات الموارد البشرية | 40 |
| 09 | مراحل تحويل البيانات إلى معلومات | 47 |
| 10 | تكامل موارد وأنشطة نظام معلومات الموارد البشرية | 48 |
| 11 | الهيكل التنظيمي لبلدية سيرات | 66 |
| 12 | وصف العينة حسب الجنس | 68 |
| 13 | وصف العينة حسب العمر | 69 |
| 14 | وصف العينة حسب المستوى التعليمي | 70 |
| 15 | وصف العينة حسب الخبرة | 71 |
| 16 | وصف العينة حسب المنصب الوظيفي | 72 |

مقدمة عامة

لقد أعرب المفكرون و الباحثون و الاقتصاديون على حد سواء منذ الأربعينيات من القرن الماضي عن عدم الرضى عن الطرق المستخدمة في جمع المعلومات و استخدامها و تنظيمها و العودة إليها عند الحاجة و كانت هذه الحالة بمثابة تكهن عن آلة يمكنها بالضغط على مفاتيح إذ تجمع هذه المعلومات و تقوم بحفظها و استرجاعها في وقت الحاجة و بعد عقدين ولدت المفكرة و منذ ذلك أصبحت المعالجة الآلية للمعلومات أساس و عماد الإدارة الحديثة، حيث أن أهم الاتجاهات المعاصرة في تكنولوجيا المعلومات تؤكد نمو الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

تقوم إدارة الموارد البشرية بالعديد من الأنشطة و المهام التي من شأنها توفير الموارد البشرية وفقا للاحتياجات الحالية و المستقبلية للمنظمة، فتعمل على استقطابها و تدريبها و تطويرها و تحفيزها و تقييم أدائها و تنظيم علاقتها مع الأقسام الأخرى و العديد من الجهات الخارجية.

و لإنجاز هذه الأنشطة و المهام بفاعلية و كفاءة يحتاج مدير الموارد البشرية إلى عدد كبير من القرارات التي تعتمد بدورها على معلومات يجب أن تكون دقيقة و ملائمة و يمكن الوصول إليها بسرعة و استخدامها بسهولة.

فقد أصبحت المعلومات جزءا لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة و موردا أساسيا في تفعيل العملية الإدارية و تدعيم القرارات و أيضا تسيير مواردها البشرية و تقديم منتجات جديدة و تحسين جودة الأداء، فالإدارة الحديثة أصبحت تعتمد على المعلومة السريعة المتغيرة في جميع مراحلها بدءا بالمعلومات المتعلقة بأذواق المستهلكين و قدرتهم الشرائية و إنتهاءا بالمعلومات الخاصة بالسلسلة الطويلة لعملية الإنتاج، و تختلف نوع النظم المعلومة المستخدمة في إدارة كل عملية من العمليات فمنها نظم المعلومات و عملية التخطيط و الرقابة و نظم المعلومات في العملية التنظيمية و الإشراف و التوجيه و الرقابة، هذه النظم لو تم استغلالها الاستغلال الأمثل ستؤدي حتما إلى تخفيض تكلفة الإنتاج و رفع كميات المنتج و مضاعفة مستوى جودة السلعة مما يؤدي بالتالي إلى تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة.

إشكالية الدراسة

إن زيادة أهمية تسيير الموارد البشرية في المؤسسة فرض ضرورة استخدام نظام معلومات، لضمان توفر معلومات تسهم في فعالية اتخاذ القرارات بالموارد البشرية من جهة و تحسين كفاءة تسييرها من جهة أخرى، و عليه فسنتطرح الإشكالية على النحو التالي:

ما دور و أهمية نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية؟

وللإجابة على الإشكالية نطرح التساؤلات التالية:

- فيما يتمثل نظام المعلومات؟ وما أهميته في المؤسسة؟
- ما هو تسيير الموارد البشرية والوظائف التي يتضمنها؟
- ما مدى أهمية نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية؟
- ما الدور الذي يعبه نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؟

فرضيات الدراسة

- يؤدي الاستخدام العقلاني لأنظمة المعلومات إلى دور فعال في تسيير الموارد البشرية
- يزيد نظام المعلومات الحديثة من إمكانية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة
- ترتبط كفاءة أنظمة المعلومات بمدى مواكبة تسيير الموارد البشرية للتطورات الاقتصادية.

أهمية الدراسة

تتفق كل المؤسسات على هدف تنمية وتحسين أدائها من خلال تحسين أداء مواردها البشرية، باعتبار أنها محرك أساسي للموارد الأخرى، إضافة إلى قدرتها على مواكبة تغيرات البيئة وخاصة التكنولوجيا منها بما تملكه من معارف ومهارات، لذا تحاول المؤسسة باستخدام أفضل الأساليب للحصول على هذه الموارد وتطويرها والمحافظة عليها، باستخدام نظام معلومات، إلى جانب تخفيض تكاليف تسييرها.

-الموارد البشرية أهم موارد المؤسسة، حيث تتبع قوة وقدرة هذه الأخيرة على المنافسة والبقاء في السوق، من قيام هاته الموارد في مختلف المستويات التنظيمية بأداء أنشطتها والمحافظة على السير الحسن للعمل وبالتالي أهمية تسيير الموارد البشرية.

-توضيح أثر استخدام نظام المعلومات بالمؤسسات وأهميته في تسيير الموارد البشرية خاصة في ظل الحجم الكبير للعمال.

-لفت انتباه مسيري الموارد البشرية لأهمية استخدام نظام معلومات الموارد البشرية خاصة في ظل التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا والاتصال، وما لها تأثير على دقة وسرعة انجاز المهام، إلى جانب تخفيض التكاليف.

أهداف الدراسة

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

-التعرف على فعالية نظام معلومات المستخدم في بلدية سيرات - مستغانم

-إبراز أهمية استخدام نظام المعلومات في وظائف تسيير الموارد البشرية من تخطيط وتوظيف وتقييم أداء وتدريب وتحفيز الموارد البشرية.

-التوصل إلى أهمية استخدام نظام المعلومات في تحسين كفاءة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة.

-محاولة تقديم مقترحات يمكن أن تسهم في فعالية نظام المعلومات بما يساعد في تسيير الموارد البشرية في المؤسسة المدروسة.

أسباب اختيار موضوع الدراسة

-يمثل موضوع الدراسة جزءاً من التخصص الذي ندرسه ونأمل أن يكون إضافة لهذا المجال من معلومات تدعم البحث العلمي.

-ميل شخصي لمعرفة الدور الذي تقدمه أنظمة المعلومات لوظيفة تسيير الموارد البشرية

-التعرف على كيفية استخدام بلدية سيرات لأنظمة المعلومات واستخدامها في تسيير مواردها البشرية.

الدراسات السابقة

استندت الدراسة إلى مجموعة من الأعمال والبحوث العربية والأجنبية التي مست جوانب الموضوع بشكل مباشر أو غير مباشر.

1-دراسة غني دحام تناي الزبيدي، هديل علي عبد، 1997، "كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية وتأثيره على مستوى فاعلية نظام تقييم أداء الموارد البشرية، بحث ميداني بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي" مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 17، العدد 73، جامعة بغداد، تمثلت إشكالية الدراسة في إبراز أهمية تبنى المؤسسات لنظام المعلومات في عملية تقييم الموارد البشرية.

2-دراسة Yasemin Bal and Others، 2012، بعنوان: "أهمية استخدام إدارة الموارد البشرية لنظام المعلومات ومحددات نجاحه دراسة حالة مجموعة من المؤسسات بتركيا"، المؤتمر الدولي لإدارة المعرفة والتعلم، المدرسة للعلوم الاجتماعية، سلوفينيا، تمثلت إشكالية الدراسة في تحديد العلاقة بين رضا المستخدمين عن استخدام نظام معلومات وإدراكهم لأهميته.

حدود الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة والتوصل إلى النتائج المرجوة فإن الدراسة ارتبطت بحدود المكانية والزمانية كما يلي:

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة ميدانيا على عينة من الموظفين ومسيري بلدية سيرات

الحدود الزمانية: تمت الدراسة من شهر مارس إلى أفريل ماي 2022

منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي لدراسة مختلف البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة من أجل صياغة الإطار النظري ووصف وتحليل العناصر والمفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

ويهدف هذا المنهج إلى وصف واقع المشكلات والظواهر كما هي، وتحديد الصورة التي يجب أن تكون عليها هذه الظواهر في ظل معايير محددة، مع تقديم اقتراحات من شأنها تعديل الواقع للوصول إلى ما يجب أن تكون عليه هذه الظواهر.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي لتشخيص فعالية استخدام نظام معلومات في المؤسسات الجزائرية بالتركيز على بلدية سيرات بمستغانم، كما يساعدنا هذا المنهج في التحليل والتفسير والتقييم بغية التوصل إلى نتائج ذات معنى عن موضوع نظام معلومات في تسيير الموارد البشرية.

إلى جانب منهج الدراسة الميدانية الذي تم الاستعانة فيه بعدة أدوات منها المقابلة مع عاملي وظيفة الموارد البشرية بالمؤسسات المدروسة، إلى جانب الملاحظة باعتبارها إحدى الأدوات الهامة للبحث العلمي، من أجل الوقوف على بعض المعطيات والتعرف وتحديد الموارد التي يعتمد عليها نظام معلومات كقاعدة بيانات الموارد البشرية، البرامج، شبكات الاتصال، وبغية الإحاطة ببعض الجوانب الدقيقة بما يتعلق بمدى استخدام نظام معلومات في تسيير الموارد البشرية قامت الباحثة بإعداد استبيان موجه للعاملين بوظيفة الموارد البشرية في المؤسسة المدروسة.

صعوبات الدراسة

-نقص الأطروحات والرسائل العلمية الجامعية المتخصصة في هذا المجال في جامعة مستغانم

-عدم جدية الرد على الاستبيان خلال الدراسة

-رفض بعض الموظفين ومسيرين بالبلدية لتقديم المساعدة وامتناعهم عن الإجابة على الاستبيان

-ضييق الوقت في توزيع واسترجاع الاستبيان.

هيكل البحث

لإحاطة بالإشكالية المطروحة ومعالجتها منهجياً، تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث فصول: فصلين نظريين وفصلي ميداني (تطبيقي)، تسبقهم مقدمة وتعليقهم خاتمة، تضمنت تلخيص عام واختبار للفرضيات التي جاءت في مقدمة المبحث، ثم عرض النتائج التي توصلنا إليها وفي الأخير قدمنا بعض الاقتراحات بناء على النتائج المتواصل إليها بالإضافة إلى آفاق البحث في الموضوع.

في الفصل الأول تطرقنا فيه إلى " الاطارى النظرى لنظام المعلومات، الموارد البشرية"، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين حيث خصص المبحث الأول للمفاهيم أساسية لنظام المعلومات، تعريف النظام وكذا تعريف المعلومات، وأهميتها وأهدافها، أما المبحث الثاني فتناولنا مدخل إلى تسيير الموارد البشرية، قمنا بتعريف الموارد البشرية وكيفية تسييرها والوظائف المتعلقة بها.

والفصل الثاني تطرقنا فيه إلى "تسيير الموارد البشرية وعلاقتها بنظام المعلومات"، تناولنا فيه مفهوم، مكونات نظام معلومات الموارد البشرية ودورها في تسيير الموارد البشرية في المؤسسة.

أما الفصل الميداني " دراسة حالة "بلدية سيرات" -مستغانم"، تطرقنا في المبحث الأول إلى ذكر لمحة عن مؤسسة محل الدراسة، نشأتها، الهيكل التنظيمي لها، أما المبحث الثاني تكلمنا عن دور نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية لبلدية سيرات، كما تناولنا الاطار المنهجي للدراسة، من بيانات الدراسة وقائمة الاستبيان، كما عرضنا أهم نتائج الدراسة وتحليلها والخروج في الأخير إلى أهم النتائج والتوصيات المقترحة.

الفصل الأول
الاطار النظري لنظام المعلومات،
الموارد البشرية

تمهيد

يشهد العالم في ظل العولمة تطورا عميقا وسريعا على المستوى الاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي، ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته في مجال تكنولوجيا المعلومات دخل العالم فيما عليه بعصر مجتمع الذي أصبحت فيه المعلومة مكانة هامة في حياة البشرية وفي جميع المجالات خاصة في المؤسسات الصناعية والتجارية، إذ نجد على مستوى كل مؤسسة نظم معلومات والتي تعتبر من الأساليب الإدارية الحديثة المساعدة على مواجهة التحديات في عصر يتسم بالتغير المستمر.

وهذا ما جعل وظيفة الإدارة الموارد البشرية تحتاج إلى المزيد من البيانات والمعلومات مع حسن استخدامها، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى نظم المعلومات لإمداد المدراء بالمعلومات الكافية في الوقت المناسب لعلمية اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشري.

ومن هذا المنطلق فإن هذا الفصل نحاول القاء الضوء على المفاهيم العامة للنظام المعلومات والموارد البشرية، وذلك بتقسيم الفصل إلى مبحثين.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظام المعلومات

لقد أدى عصر المعلومات إلى زيادة وعي المؤسسات لها ولأهمية الاستثمار فيها، وسريانها في إطار منظم ضمن مجموعة متناسقة من العناصر المصممة لتسييرها. ونظرا للترابط الموجود بين المعلومة والنظام في إطار نظام المعلومات، سيتم التطرق إلى هذه المصطلحات والمفاهيم المرتبطة بها.

المطلب الأول: عموميات حول النظام

اكتسب مصطلح النظام دلالات مختلفة لوصف مختلف الظواهر الإدارية والفنية والعلمية، كما شمل كافة المجالات السياسية، الاقتصادية، الثقافية، الاجتماعية... الخ، وبذلك اهتم العلماء والإداريين لاكتشاف كيفية الاستفادة منه، واستغلاله في تبسيط الأعمال والأنشطة اليومية.

الفرع الأول: تعريف النظام وخصائصه

1- تعريف النظام

يعرف النظام عى أنه: "مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل لكي تقوم بوظيفة محددة، بغرض تحقيق هدف معين، أو مجموعة أهداف، ونظام ما يمكن ألا يعمل بشكل جيد، ولكنه مع ذلك يبقى اسمه نظام."¹

يعرف أيضا: "هو مجموعة العناصر والأجزاء المتكاملة والتي يمكن من خلالها تحقيق أهداف النظام."² كما يعرف النظام بأنه: "عبارة عن مجموعة من الأجزاء التي تنظم في شكل كل معقد، لتحقيق هدف

سبق تحديده، ويمكن القول أن لتعريف النظام يجب أن يكون التعريف مشتمل عى ثلاثة عوامل:³

■ أن يتكون بين هذه الأجزاء علاقات متبادلة.

■ أن يتكون بين هذه الأجزاء علاقة متبادلة أو معتمدة بعضا عن بعض.

■ أن تعمل معا في سبيل تحقيق هدف مشترك.

كما يمكن إعطاء تعريف شامل للنظام على أنه: "مجموعة من إجراءات العمل التجاري أو مكوناته المستخدمة في جزء من العمل أو المؤسسة، وتعمل هذه المكونات مع لإنجاز غرض معين، كمثل على ذلك النظام المستخدم في قسم الرواتب الذي يوفر شبكات ويتابع عملية مكوناته الشباك بينما يؤيد بنظام المخازن ووظيفة الموارد المخزونة."⁴

¹-فؤاد الشراي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص 25.

²-محمد سعد حسين آل فرج الطائي، المدخل في نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 18.

³-سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص 75.

⁴-عبد الأمير خلف حسين، تحليل وتصميم الأنظمة، ط1 العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 18.

ويعرف النظام كذلك على أنه: "مجموعة الوحدات التي تتفاعل في بيئة محددة وفق منطوق محدد، وقد يكون هذا التفاعل في العديد من المجالات، كما أنه يمكن أن يكون جزئي أو كلي، يؤثر ويتأثر"¹. كما ينظر للنظام على أنه: "مجموعة من الأشياء المادية والأفكار المنطقية والعلاقات المتبادلة فيما بينها، والتي يتم توجيهها نحو تحقيق هدف مشترك، ويضيف هؤلاء أن قيمة وفعالية النظام ككل تكون أكبر من مجموعة قيم أو فعاليات كل من مكوناته على حدى، وذلك بمقدار قيمة أو تأثير التجارب المتبادلة فيما بين هذه المكونات.

كما يعرف النظام بأنه: "مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل تحكمها علاقات وآلية عمل معينة في نطاق محدد، لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام، بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها من خلال اجراء تحويلي منظم للمدخلات بهدف انتاج المخرجات من التغطية الراجعة والرقابة وتسمى هذه العملية ديناميكية النظام."²

نستخلص من هذه التعاريف أن النظام عبارة عن مجموعة عمل تتكون من العنصر البشري وعنصر الآلات والأماكن المجتمعة ببعضها البعض، ويجب أن تربطها علاقات محددة وقوانين شاملة ويجب أن يكون لكل جزء من مكونات النظام دوره المرسوم وصيغته المحددة لتحقيق هدف معين.

2- خصائص النظام

حتى يكون النظام جيد يجب أن يتوفر عى المميزات التالية³:

2-1- تكاملية النظام: أي أنه يجب أن يحتوي على كامل عناصره ومكوناته حتى يحقق الهدف المطلوب منه
2-2- بساطة النظام: أي عدم احتوائه على علاقات وعمليات معقدة تعيق من حركة النظام ومن فهمه من قبل المستفيد.

2-3- انسيابية النظام: أي توافر قنوات الاتصال التي تسمح بمرور المعلومات داخل النظام وحرية حركتها بين أطراف النظام

2-4- تعدد العناصر: يجب أن يحتوي النظام على عنصرين على الأقل.

2-5- التمييز: أي نميز كل مكون من مكونات النظام بخصائص معينة حسب طبيعة النظام.

2-6- الارتباط: أي ارتباط مكونات النظام وعناصره بعلاقات منظمة ومحكمة

2-7- المخرجات: أي تحقيق مخرجات النظام أهداف التنظيم وتلبي احتياجاته.⁴

¹ -Isabelle de kerviler, loie de kerviler, le contrôle de gestion a la portée de tout , 2eme édition, économique, paris, 2000, p77.

² -ثابت عبد الرحمان ادريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، ط1، دار الجامعية للنشر، عمان، 2013، ص 13.

³ -إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، نظام المعلومات الإدارية، د.ط، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 32.

⁴ -أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، د.ط، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2009، ص 33.

الفرع الثاني: مكونات النظام وأهدافه

سنتناول في هذا المطلب مكونات النظام وأهدافه¹

1- مكونات النظام

بعد تعريف النظام لابد من إعطاء عن مكوناته بشكل عام وهذه المكونات هي:

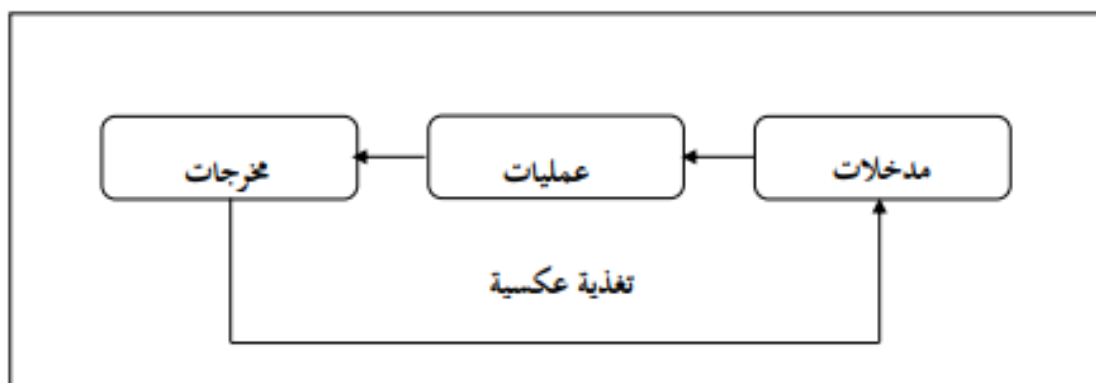
-المدخلات: بما أن النظام قائم على التفاعل بين عناصره ومكوناته، فلا لابد من وجود مواردها البشرية والتي تشكل المادة الخام لهذا التفاعل، لذلك فإن هذه الموارد يمكن تسميتها بالمدخلات لكونها تشكل نقطة البدء في عملية التفاعل في النظام ليتمكن من تحقيق الهدف المطلوب منه.

1-1-العمليات: هي كل الأنشطة التي يمارسها النظام بغرض تحويل المدخلات إلى مخرجات، تختلف باختلاف الهدف أو طبيعة النتائج المرغوب فيها أو الظروف البيئية التي تحيط بالنظام

1-2-المخرجات: هي كل ما ينتج عن النظام نتيجة العمليات والأنشطة التي أجريت على المدخلات، قد تكون سلع أو خدمات أو معلومات، يمكن أن تستخدم كمدخلات لأنظمة أخرى أو يستخدمها النظام نفسه، أو تكون غير قابلة للاستعمال يتخلص منها النظام²

1-3-التغذية العكسية: لأجل تحقيق الانتظام في فعاليات النظام والرقابة عليه، لا بد من وجود عنصر التغذية العكسية، التي تهدف إلى تصحيح الانحرافات الناتجة عن المقارنة بين مخرجات النظام الفعلية والمخططة، إذ أن وجود أي اختلاف بينهما يحتم استخدام مدخلات جديدة أو إجراء تعديلات في عمليات المعالجة أو إعادة النظر في المخرجات المخططة للحصول على المخرجات المطلوبة.

الشكل رقم (1-1): عناصر النظام



المصدر: بشيري رشيدة، دور نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة مديرية المصالح الفلاحية، الجلفة، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص تسيير موارد بشرية، 2017، ص 4.

¹-علاء السلمي وآخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دارمناهج للنشر والتوزيع، د.ط، الأردن، 2009، ص 45.

²-نفس المرجع، ص 45.

فالنظام من خلال مكوناته الأساسية المتمثلة في المدخلات، العمليات، المخرجات، التغذية العكسية يتفاعل مع أنظمتها الجزئية ومع البيئة ضمن الحدود المخصصة، من خلال المدخلات التي يستقبلها منهم أو المخرجات التي يقدمها لهم.¹

2- أهداف النظام

لا يوجد نظام بدون هدف فصفة النظام تبقى عن أي شيء وبدون هدف فمثلا الوحدة الاقتصادية قد يكون هدفها النهائي هو تحقيق الربح، ويتمثل هذا الفرق بين قيمة المخرجات (للإيرادات) وتكلفة المدخلات والتكاليف الأخرى المستخدمة في عملية التحويل (المصروفات)، وتفرق بين الأهداف المعلنة والأهداف الحقيقية فقد تعلن الوحدة الاقتصادية مثلا أن هدفها هو إرضاء المستهلكين وتحقيق أقصى منفعة للمجتمع، في حين يكون الهدف الحقيقي والذي تسير نحوه الوحدة هو تحقيق أقصى ربح ممكن. وعلى العموم فإن النظام يهدف إلى:

-تحسين الأداء ومساعدة المؤسسة وارتادها العليا في التخطيط، والتنفيذ والمتابعة والتقييم، فهو بالنسبة للإدارة العليا نظام عمل وإدارة الأعمال الكترونيا.

-توفير منظومة عمل متكاملة من خلال زيادة تشابك الموارد المالية والبشرية والمعلوماتية ولتكنولوجيا والإدارية، بما يحقق الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة.²

-المتابعة الآلية والتذكير المستمر للعاملين بالمؤسسة بما عليهم من أعمال ومهام.

الفرع الثالث: أنواع النظام وفوائده

1- أنواع الأنظمة

يمكن تصنيف النظم حسب طبيعة النظام، ودرجة انفتاحه، تجريده وثباته إلى ما يلي:³

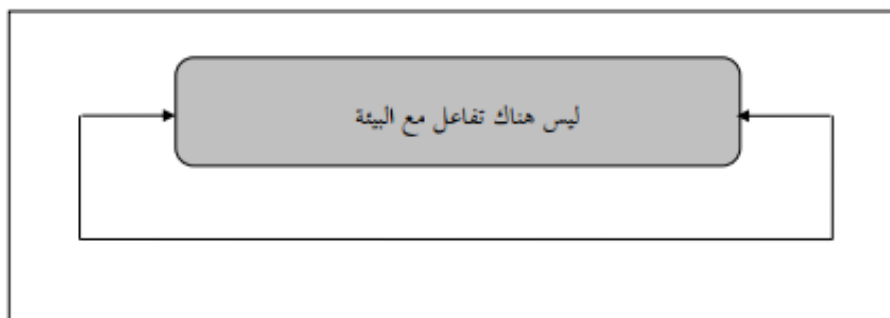
1-1-النظم المغلقة: هي النظم التي لا تتصل بالبيئة الخارجية وينحصر عملها فيما يوجد بداخلها فقط. وهذه النظم وجدت لأغراض الدراسة النظرية.

¹-منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العيد، نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية، التطبيقات، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص 2.

²-نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، 2012، ص 23.

³-محمود حسين الكلادة، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 295.

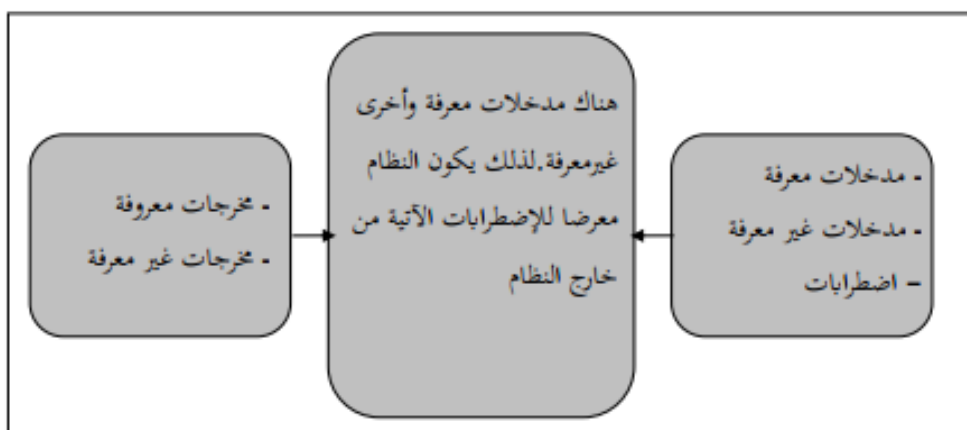
الشكل رقم (1-2): نظام مغلق



المصدر: محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 32.

1-2-النظم المفتوحة: هي تلك النظم التي تتفاعل مع البيئة الخارجية أي أن هناك علامة تأثيرية تبادلية بينها وبين البيئة الخارجية، بحيث يستقبل هذا النوع من النظم مدخلاته من البيئة المحيطة به ثم يعيدها بعد معالجتها إلى هذه البيئة على شكل سلع أو خدمات أو معلومات. وتمتاز هذه النظم بانعدام السيطرة الكلية على مدخلاتها و ذلك لغياب عملية الرقابة لذلك تكون المدخلات بعضها معروف و البعض الآخر غير معروف، وتكون هذه النظم معرضة دائما للاضطراب و تعيش حالة من عدم التوازن و من الأمثلة على ذلك جهاز الحاسوب المرتبط بالإنترنت، و المصنع الذي لا يقوم بفحص المواد الأولية قبل إجراء العمليات التصنيعية¹

الشكل رقم (1-3): نظام مفتوح

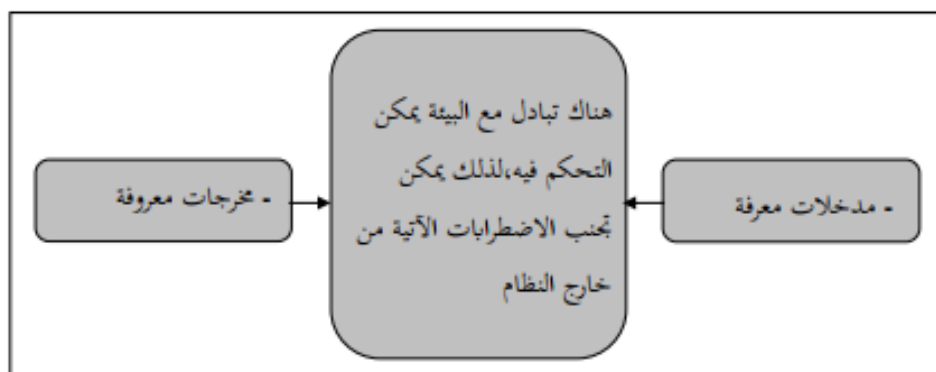


المصدر: محمد عبد العليم صابر، المرجع السابق، ص 33

¹ محمد دباس الحميد، ماركو أبراهيم تيتو، حماية أنظمة المعلومات، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 16.

1-3-النظم شبه المغلقة: تكون مدخلات هذه النظم من البيئة الخارجية محددة ومعروفة مسبقاً¹ وذلك لوجود عملية سيطرة ورقابة على المدخلات فتكون مخرجاتها معروفة لذلك تكون هذه النظم أكثر استقراراً و تعيش حالة من التوازن ، و حتى إذا واجهت عملية الاضطراب تستطيع الوصول الى حالة التوازن أسرع من النظم المفتوحة و من الأمثلة على ذلك نظام السير (نظام مواعيد انطلاق حافلات النقل) ، النظم التطبيقية الخاضعة للرقابة ، جهاز الحاسوب الذي وضع فيه نظام للحماية من الفيروسات²

الشكل رقم (1-4): نظام نصف مفتوح أو نصف مغلق



المصدر: محمد عبد العليم صابر، المرجع السابق، ص 33.

2- فوائد النظام

للنظام فوائد متعددة تتمثل فيما يلي³:

- إتاحة المعلومات المتكاملة عن كل ما يخص المؤسسة والعاملين بها
- الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة ورفع مستوى الكفاءة بها.
- موائمة طبيعة العمل المعتادة حيث يقوم النظام بالمتابعة الآلية للعاملين ومدى استجابتهم للأعمال المكلفون بها، ويرسل تقارير المتابعة للإدارة العليا وحفظ وتوثيق كافة الأنشطة والمخرجات والوثائق والبيانات الأساسية الخاصة بالمؤسسة إلكترونياً.
- إمكانية التوافق مع أي هيكل تنظيمي للمؤسسات.

¹-فيكتور رايموند، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الأول، ترجمة سرور على سرور ود.عاصم أحمد الحماحي، الرياض، مطابع دار المريخ، السعودية، 2000، ص 125.

²-المرجع نفسه، ص 126.

³-نداء حامد، الإدارة الإلكترونية أسس نظرية، ط1، مكتبة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 211-212.

المطلب الثاني: المعلومات، تعريفها، أنواعها وشروطها

الفرع الأول: تعريف المعلومات

هناك عدة تعاريف للمعلومات نذكر منها ما يلي:

المعلومات مشتقة من مادة "علم" وتدور مشتقاتها في نطاق العقل ووظائفه وهي المقابل الأشمل والأدق للأصل الأجنبي information، ومفرد المعلومة جائز في حالات معينة. و"الاعلام" حالة خاصة من حالات التعبير عن أحد معاني الكلمة الأصلية وليس عنها جميعا بصورة شاملة.¹ وتعرف المعلومات بأنها: "مجموعة فرعية من البيانات وتحديد تلك التي تمتلك السياق والصلة، والغرض منها هو عادة ما تنطوي المعلومات على معالجة البيانات الخام عبر تجميعها وتصنيفها وتلخيصها وتصحيحها من أجل إضافة القيمة للحصول على إشارة أكثر وضوحا للاتجاهات أو الأنماط في البيانات.² نستخلص من هذه التعاريف أن المعلومات تمثل الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكون ذلك التبادل عادة عبر وسائل الاتصال المختلفة، وعبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع، كما يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم (1-5): نظام معالجة البيانات



المصدر: محمد عبد العليم صابر، المرجع السابق، ص 37

الفرع الثاني: أنواع المعلومات

يمكن تقسيم المعلومات إلى فئات وهي كالتالي:

- 1-معلومات إنجازية: المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار و انجاز عمل أو مشروع.
- 2-معلومات إنمائية: المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات و توسيع المدارك في مجال العمل و الحياة مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية.³

¹ أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة(الاتصالات-المعلومات-القرارات)، مؤسسة شهاب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 205.

² كامل سيد عراب، فادية محمد حجازي، نظم المعلومات الإدارية (مدخل تحليلي)، مطابع جامعة الملك سعود، السعودية، 1997، ص 28.

³ السيد سالم عرفة، نظم المعلومات التسويقية، ط1، دارالراية للنشر والتوزيع، 2011، ص 150-151.

3-معلومات تعليمية: المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات و المعاهد والمدارس.

4-معلومات إنتاجية: المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية و في تطوير وسائل الإنتاج واستثمار الموارد الطبيعية والإمكانات المتاحة بشكل أحسن كمعلومات إنتاج سلعة معينة

الفرع الثالث: شروط المعلومات

-للمساعدة في فهم و تقييم قيمة المعلومات الرسمية يمكن تحديد عدة عوامل تؤخذ في الاعتبار منها:¹

1-سهولة و سرعة الحصول: هذا الشرط يشير إلى سهولة و سرعة الحصول على المعلومات و سرعة الحصول على المعلومة يمكن قياسها مثلا "دقيقة واحدة بالمقارنة مع اربع وعشرين ساعة" و ذلك بالمقارنة بنظم تشغيل البيانات الآلية مع اليدوية.

2-التمويل: هذا الشرط يشير إلى كمال المعلومات، و هذا الشرط غير ملموس و يصعب قياسه و وضع قيمة رقمية له.

3-الصحة "الدقة": هذا الشرط يشير إلى درجة الخلد من الخطأ في المعلومات في التعامل مع مجموعة أو أحجام كبيرة من البيانات عادة ما يطرأ نوعين من الأخطاء هما أخطاء في النقل و أخطاء في الحساب . و كثيرا من المفاهيم الصعبة يمكن أن تقاس كميا مثلا يمكن التعرف على معدل الخطأ في كل فاتورة تعد في نظام يدوي مقابل هذا المعدل في نظام يعد باستخدام الحاسب الآلي.

4-الملائمة: هذا الشرط يشير إلى مدى ملائمة المعلومات لطلب المستخدم يجب أن تكون المعلومات ملائمة للموضوع محل البحث و هذا معيار صعب قياسه كميا.

5-الوقت المناسب: هذا الشرط يشير إلى الوقت المنقضي في دورة التشغيل أي مدخلات عمليات و تقديم تقارير المخرجات لمستخدم المعلومات ، و حتى يكون معيار الوقت ملائما فإن مدة الدورة لا بد أن تنخفض في بعض الحالات يمكن القياس كميا لشرط الوقت مثلا: ما هو مقدار زيادة المبيعات المتوقع الحصول إذا اشترط منا أن نجيب على تساؤلات المستهلكين عن توافر المخزون لمنتجات معينة في مدة قصيرة لا تتراوح دقائق معدودة.

6-الوضوح: يشير هذا الشرط إلى الدرجة التي يجب أن تكون فيها المعلومات خالية من الغموض يمكن تحديد القيمة لعامل الوضوح إذا كانت زيادة الوضوح تؤدي إلى تخفيض تكلفة مراجعة المخرجات

7-المرونة: المرونة تعني قابلية المعلومات على التكيف للاستخدام بأكثر من مستخدم هذا الشرط أو المعيار و يصعب قياسه بدقة و لكن يمكن تقييمه بمدى أوسع.

¹-سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية، دارالاشعاع الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1997، ص 82.

8-التصحيح: لهذا الشرط مفهوم نسبي ويشير إلى درجة الدقة التي يمكن الوصول إليها بيم مختلف المستخدمين و الفاحصين لنفس المعلومة

9-عدم التحيز: هذا الشرط يشير إلى غياب القصد في تحريف او تغيير المعلومات لغرض التأثير على المستخدم للوصول إلى نتيجة معينة ، أي خلو المعلومات من التحيز.

10-قابلية القياس: هذا الشرط يشير إلى طبيعة المعلومات الرسمية المنتجة من نظام المعلومات.¹
المطلب الثالث: نظام المعلومات، أهدافها ووظائفه

يهتم نظام المعلومات اهتماما بالغا بتقديم المعلومات الضرورية للإدارة، من أجل القيام بمهامها الموكلة إليها بشكل جيد، وبالتالي فهو يساعد المديرين في أعمالهم من أجل تحقيق الهدف الأساسي للمؤسسة وهو البقاء والاستمرارية وهذا ما أدى إلى زيادة أهميته.

الفرع الأول: تعريف نظام المعلومات

تعددت التعاريف التي قدمت لنظم المعلومات، وتختلف هذه التعاريف باختلاف الخلفية العلمية لمقدميها فقد عرف مسلم نظم المعلومات بأنها مجموعة من الأجزاء أو المكونات التي تتفاعل مع بعضها لتحقيق غرض معين وأشار أيضا إلى تعريف آخر أن أنظمة المعلومات. بأنها مجموعة من المكونات البشرية والمادية التي تستخدم في تجميع ومعالجة و تخزين وتحليل وتوزيع المعلومات لخدمة غرض معين في العملية الإدارية كالتخطيط و الموازنة والمحاسبة و السيطرة وغيرها².

ويعرف مصطفى نظم المعلومات على أنها مجموعة من المصادر: جهاز، برامج ، أفراد، معطيات إضافة إلى إجراءات تسمح بامتلاك و معالجة و تخزين و نقل المعلومات على شكل معطيات، نصوص، صور... الخ.

ويرى منصور و أبو النور في تعريف نظم المعلومات بأنها ذلك النظام الذي بتزويد المنظمة بالمعلومات الضرورية اللازمة لصناعة و اتخاذ القرارات و ذلك في الوقت المناسب و عند المستوى الإداري الملائم ومثل هذا النظام يقوم باستقبال البيانات و نقلها و تخزينها و معالجتها و استرجاعها ثم توصيلها بذاتها أو بعد تشغيلها إلى مستخدميها في الوقت و المكان المناسب³.

¹-انفس المرجع، ص 85.

²-طلال محمد علي الحجاوي، فؤاد عبد الحسن الحيوي، نظم المعلومات المحوسب، وفعاليتها في ظل الدور الاستراتيجي لمنظمات الأعمال، د.ط، دار اليازوري، العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 56.

³-ربيعي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، ط2، دار صفاء للنشر، عمان، 2012، ص 273.

إن نظم المعلومات الإدارية هي طريقة منظمة لعرض معلومات الماضي والحاضر والمتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية وتدعم نظم المعلومات عملية التخطيط والإدارة ونشاطات المشروع داخل المنظمة بحيث توفر المعلومات المناسبة في الوقت المقرر للمساهمة الفعالة في اتخاذ القرار.¹

من التعاريف السابقة يمكن تعريف نظام المعلومات بأنه مجموعة من العناصر البشرية والآلية اللازمة لجمع، تحليل، تخزين وتشغيل البيانات بهدف تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات بالسرعة والدقة العاليتين.

الفرع الثاني: أهداف النظام المعلومات

تتمثل أهداف نظام المعلومات فيما يلي:

1- الرقابة والمتابعة: من مهام نظام المعلومات جميع البيانات لجميع النشاطات داخل المؤسسة مما يستوجب متابعة كفاية الأنشطة داخل المؤسسة، وهنا تظهر أهمية الرقابة المستمرة على جميع مدخلات ومخرجات نظام المؤسسة من أجل تحديد الانحرافات والنقائص ومحاولة معالجتها لتحقيق كفاءة أكثر في عملية اتخاذ القرار وتكمن الرقابة أصلاً في مقارنة حجم وطبيعة المعلومات المراد الوصول إليها مع المعلومات المحصل عليها ومدى مساهمتها في تحقيق أهداف المؤسسة

2- التنسيق والاتصال: من خصائص نظام المعلومات تكامل وتنسيق الجهود بين الأنظمة الفرعية المختلفة، حيث يعتبر من أهم وظائف نظام المعلومات، كما أنه يعمل على الربط بين جميع مستويات المؤسسة سواء كان الاتصال عمودياً أو أفقياً كما يجب كذلك أن يكون الاتصال منسقاً بين مختلف الوظائف مثلاً: تحتاج وظيفة الإنتاج للقيام بنشاطها على أكمل وجه بالاتصال والتنسيق مع كل من وظيفة التسويق والتمويل والمالية وذلك للحصول على المعلومات حول الطلب في السوق وتكلفة وتوفير المواد الأولية ومستوى الأسعار ومدى قدرة المؤسسة على التمويل.²

3- المساعدة على اتخاذ القرار: تعتبر عملية صنع القرارات الأساس الذي تعتمد عليه الإدارة الحديثة وتختلف عملية اتخاذ القرار على حسب المستويات الموجودة في المؤسسة فيظهر دور نظام المعلومات حالياً في عملية اتخاذ القرار في المستويات التالية: المستوى التعليمي، المستوى التكتيكي، المستوى الاستراتيجي.

الفرع الثالث: وظائف نظام المعلومات

وظائف الأعمال في المنظمة مختلفة وكثيرة وهي تعمل مجتمعة لدعم عمل المنظمة ويمكن جمعها في خمسة وظائف عمل رئيسية وهي:³

¹ -François Lacroix et autre, systemes d'information organisationnels, pearson, éducation, France, p04.

² -كامل السيد غراب، نادية محمد حجازي، نظم المعلومات الإدارية، مكتبة الإشعاع الفنية، الطبعة 1، مصر، 1999، ص 44.

³ -نرفانا خضر، ورقة عمل مقدمة من التنظيمات الأهلية العربية، دمشق، 2005، ص 619.

1-نظم معلومات الموارد البشرية: حيث تعتبر الموارد البشرية عماد المنظمة وأنها تعي من أجل تجاوز أدوار الإدارة و الموظف وينظر لتكون فاعلة و مشاركة في الإدارة العليا على الرغم من أنها تواجه صعوبات كثيرة في الشركات التقليدية و في الآونة الأخيرة ساعدت البحوث على تطوير النماذج لمساعدة الموارد البشرية في إضافة قيمة حقيقية للأعمال تساعد أنظمة الموارد البشرية بشكل رئيسي في حفظ السجلات و تقييم العاملين حيث أن كل منظمة يجب أن تحتفظ بسجل دقيق للعاملين يتضمن معلومات كاملة عن كل فرد أما أنظمة تقييم الأداء فإنها تزود بقوائم التدقيق و التي بإمكان المديرين الدخول إليها من أجل متابعة المرؤوسين و تخدم نظم معلومات الموارد البشرية أهدافا كثيرة منها حشد الجهود لإيجاد مرشحين للمليء فرص العمل، الاختيار، التنسيب، متطلبات و مهارات العاملين و خدمات أخرى.¹

2-نظم المعلومات المحاسبة: إن الهدف من هذه النظم هو تجميع المعلومات لتساعد في اتخاذ القرار و قد كانت هذه النظم في القديم عبارة عن نظم تقليدية و رقمية، أما الآن فأصبحت تعتمد على الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في أغلب عملياتها و تساعد هذه النظم في فعالية الأعمال و تزويد البيانات المالية الدورية و تزويد التقارير المطلوبة قانونيا و بيانات الأرباح و الخسائر و كذلك فإن هذه النظم تزود التقارير الغير مطلوبة قانونيا و التي تساعد المدراء في فهم تغيرات تمويل المنظمة و تشمل هذه النظم المراقبة للتأكد من الالتزام بالمعايير.

3-نظم المعلومات المالية: أصبحت هذه النظم الآن معتمدة كلياً على الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات و تزويد المنظمة و إدارتها بالمعلومات المالية و التي تركز على تقارير التغيرات المالية و الهدف من هذه النظم هو تسهيل وضع الخطط المالية و فعاليات الأعمال و كذلك تساعد المنظمة في تنظيم الميزانية و إدارة تدفق النقد و الأموال و تحليل الاستثمار و اتخاذ القرارات المناسبة لتخفيض النفقات و زيادة الأرباح.

4-نظم المعلومات التسويقية: إن هدف التسويق هو تحديد الأشخاص و المنظمات و الأكثر رغبة في الشراء² و ما هي مبيعات المنظمة و كذلك لترويج المنتجات و الخدمات المناسبة لتلك المنظمات و الأشخاص و تساعد هذه النظم في تحليل الطلب لمختلف البضائع في الأماكن المختلفة و المجاميع السكانية لكي يكون السوق أكثر دقة و تكون البضاعة المناسبة إلى المستهلك المناسب و تزويد هذه النظم معلومات تساعد الإدارة لتحديد طلبات الشراء لمختلف البضائع و في المناطق الجغرافية المختلفة.

¹-نفس المرجع، ص 619.

²-مزه شعبان العاي، نظم المعلومات الإدارية، مدخل اداري، مطبعة الاشعاع الفنية، مصر، 1999، ص 26.

المبحث الثاني: مدخل إلى تسيير الموارد البشرية

تعتبر الموارد البشرية مورداً واستثماراً بالنسبة إلى المنظمة، ولكي تستطيع استخدام واستغلال وتنمية هذا الاستثمار فعلياً تسييره، بمعنى أنه يتطلب تخطيط وتنظيم وتوجيه وتقييم مثلما يتطلب ذلك استخدام العوامل المادية للإنتاج، كونها مصدر حقيقي لإنشاء وتعزيز قدرتها على التنافس وتحسين وضعيتها في السوق، وبالتالي ظهرت الحاجة إلى تسيير هذه الموارد، من استقطاب واختيار وتوظيف، إلى الإشراف على تدريبها وتحفيزها ومتابعة أداءها. وبسبب ظهور العولمة، ونتيجة للتغيرات البيئية المتمثلة في « المتغيرات التكنولوجية، متطلبات الإبداع، والتحديات الخاصة برضا الزبائن، سعت المؤسسة لامتلاك نوع آخر من موارد بشرية تمتلك المهارات والمعارف التي تمكنها من تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وتطويرها، مما يلزم مسيري الموارد البشرية الاهتمام بالمفاهيم والتوجهات الحديثة التي يعرفها.

المطلب الأول: مفهوم الموارد البشرية وأهميتها

تحظى الموارد البشرية باهتمام كبير، فهي أهم عناصر المؤسسة المؤثرة في تحديد مستقبلها ورسم معالم استراتيجيتها، لذا ظهرت الحاجة إلى تسيير هذه الموارد بالشكل الذي يحقق الهدف منها.

الفرع الأول: تعريف الموارد البشرية

"إن الموارد البشرية هي المحور الأساسي الذي تدور حوله التنمية في كل المستويات والوسيلة المحركة التي تحقق أهدافها"

تعددت التعاريف المقدمة في الموارد البشرية، ونذكر منها:¹

تتكون كل مؤسسة من مجموعة من العناصر أو المكونات الأساسية تتحدد فيما يلي: الأرض، المباني، رأس المال، التكنولوجيا، الأفراد.

وتعرف الموارد البشرية على أنها مجموعات الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات ونشاطات وإنجاز الأعمال التي تقوم بها المؤسسات، تقسم هذه الموارد إلى خمسة مجموعات وهي: الموارد الاحترافية، الموارد القيادية، الموارد الاشرافية، باقي الموارد المشاركة، الاتحادات العمالية.

وهناك من الخبراء من يحرصها في ثلاث عناصر وهي: الأفراد، المال و المهمات و مهما تعددت العناصر يمكننا القول أن أية مؤسسة أيا كان حجمها ونشاطها فإنها تتكون من أصول مادية و موارد بشرية، ورغم أهمية الأصول المادية لنجاح المؤسسة، إلا أنه في الوقت الراهن يبدو و بإجماع المختصين و الخبراء حول أهمية الموارد البشرية في المؤسسة و اعتبارها أكثر

¹-راوية أحسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية 2002-2003، ص 33.

الأصول أهمية، حيث أن عمل المؤسسة أصبح يتحدد بناء على هذا العنصر، ولهذا بعد العنصر البشري من بين كل مهام الإدارة هو الأكثر أهمية والأكثر محورية.¹

هي دراسة السياسات المتعلقة بالاختيار والتعيين والتدريب ومعاملة الأفراد في الأفراد في جميع المستويات والعمل على تنظيم القوى العاملة في المؤسسة، وزيادة ثقمتها في عدالة الإدارة وخلق روح تعاونية بينها للوصول بالمؤسسة إلى أعلى طاقاتها الإنتاجية"

"هي الإدارة المتخصصة بكل الأمور المرتبطة بالعنصر البشري في المنظمات ، من البحث عن مصادر القوى البشرية و اختيارها ، تصنيفها وتدريبها ، وتهيئة المناخ الإنساني الملائم الذي من شأنه أن يدفع إلى بذل أقصى طاقاتهم داخل المنظمات."²

"وظيفتها تتمثل في اختيار العاملين ذوي الكفاءات المناسبة وتسيير جهودهم وتوجه طاقاتهم وتنمي مهاراتهم و تحفز هؤلاء العاملين وتقييم أعمالهم وتبحث مشاكلهم وتقوي علاقات التعاون بينهم وبين زملائهم ورؤسائهم وبذلك تساهم في تحقيق الهدف الكلي للمنظمة من حيث زيادة الإنتاجية و بلوغ النمط المطلوب للأعمال و الأفراد"

الفرع الثاني: أهمية الموارد البشرية

تقدم المعرفة الإنسانية خلال العصور القليلة الماضية يعادل التقدم الذي أحرزته البشرية خلال كل مراحلها السابقة، ومن السهل أن يرى الإنسان أن الاكتشافات والاختراعات التي تحققت خلال القرن الحالي تعادل وتزيد على مقدار ما حققه البشرية من عصور طويلة.

-المنظمات الناجحة اقتصاديا هي تلك المنظمات التي تحتوي منتجاتها على أكبر قدر ممكن من جوانب المعرفة البشرية، وصناعة الإلكترونيات خير شاهد على ذلك.

-ارتباط التقدم في مجال الإنتاج والصناعة ارتباطا وثيقا بقاعدة المعرفة البشرية.

-تزايد الأهمية النسبية للموارد البشرية العاملة في شتى مجالات المعرفة مقارنة بأهمية الموارد البشرية التي يرتبط عملها بالقدرات المادية والصناعية ومثال على ذلك زيادة الطلب على مبرمجي ومحلي النظم.³ -تحول القوة داخل المنظمات إلى العاملين الذين يملكون مفاتيح المعرفة التنظيمية وهو يتحكمون في مصادر القوة والثروة داخل المؤسسة في نفس الوقت.

¹-نوري منير، تسيير الموارد البشرية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص 38.

²-يوسف حيم الطائي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية، قضايا معاصرة، في الفكر الإداري، ط1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015، ص 25.

³-شلال عبد القادر، دور إدارة الموارد البشرية في التخطيط الاستراتيجي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، إدارة الأعمال، جامعة سعد دحلب، البلدة 2007، ص 104.

-يتوقف نجاح العديد من المنظمات الحديثة على جودة ما تملكه تلك المنظمات من رأس المال البشري، ويقصد بالجودة هنا مقدار المعرفة والمعلومات المتاحة للعمالة البشرية.

-المعرفة أصبحت إحدى المجالات الأساسية للصراع العالمي بين القوى العظمى وذلك بدلا من الصراع على الموارد المادية.

خلال السنوات القليلة الماضية شوهدت آثار عصر المعرفة على فلسفة إدارة المنظمات وهيكلها وعدد العاملين فيها فالاتجاه السائد الآن هو الاتجاه نحو "التقلص". والاحتفاظ بعمالة المعرفة فقط ومثال ذلك ما حدث في شركة كانت توظف 406 ألف موظف في عام 1985 ولكنها أصبحت 270 ألف موظف 1993 والواضح هو التحول نحو استثمار في مصادر المعرفة (الأصول البشرية) أكثر من الاستثمار في نواتج المعرفة (الأصول المادية). يمكن القول أن منظمات الأعمال خلال الفترات القادمة لن تحرز تقدما ملموسا في ضوء ما تملك من مواد مادية فقط ولكن في ضوء ما يعرف أيضا وبمعنى آخر فإن منظمات الأعمال يجب أن تعد العدة لمواجهة تحديات عصر المعرفة.¹

والجدول الموالي يوضح لنا أهمية دور الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية

الجدول رقم (1-1): دور الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية

| دور الموارد البشرية | الميزة التنافسية | |
|---|-----------------------------|---|
| دورة حياة المنتج قصيرة. زيادة الحاجة للتجديد والإبتكار. زيادة أهمية الموارد البشرية في التجديد والابتكار | تقديم منتج متميز | 1 |
| التكنولوجيا متاحة أمام الجميع. التكنولوجيا الحديثة تتطلب مهارات متطورة. العنصر البشري قادر على استيعاب التكنولوجيا المتطورة | امتلاك تكنولوجيا متطورة | 2 |
| الأسواق أصبحت مفتوحة وبلا حدود. المنافسة حق مشروع للجميع. المنافسة من خلال رأس المال الفكري | التنافس في الأسواق المفتوحة | 3 |

¹- عادل زايد، الأداء التنظيمي المتميز، نظرية إلى منظمة المستقبل، المنظمة للتنمية الإدارية، بحوث ودراسة، القاهرة، 2003، ص 33.

المصدر: عادل زايد، المرجع السابق، ص 126.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية لتسيير الموارد البشرية (تعريف، أهمية ووظائفها)

إن الموارد البشرية ممثلة في العاملين بمختلف المستويات التنظيمية، وباختلاف أجناسهم وتخصصاتهم الأداة الحقيقية التي تستند إليها المؤسسة، كونها مصدر حقيقي لإنشاء وتعزيز قدرتها على التنافس وتحسين وضعيتها في السوق، وبالتالي ظهرت الحاجة إلى تسيير هذه الموارد، من استقطاب واختيار وتوظيف، إلى الإشراف على تدريبها وتحفيزها ومتابعة أداؤها.

تحظى الموارد البشرية باهتمام كبير، فهي أهم عناصر المؤسسة المؤثرة في تحديد مستقبلها ورسم معالم استراتيجيتها، لذا ظهرت الحاجة إلى تسيير هذه الموارد بالشكل الذي يحقق الهدف منها.

الفرع الأول: تعريف تسيير الموارد البشرية

يعرف تسيير الموارد البشرية بأنه "الأنشطة الإدارية المتعلقة بحصول المؤسسة على احتياجاتها من الموارد البشرية وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها، بما يمكن تحقيق الأهداف التنظيمية، بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية".¹

كما يشير إلى "مجموعة من الإجراءات والقرارات والسياسات التي تمكن من الحصول في الوقت المناسب على الموارد البشرية بالكفاءات والمعارف والقدرات المطلوبة وتحفيزها وتطوير إمكانيتها لتمكين من هذه الموارد من القيام بالنشاطات أو الوظائف وتحمل المسؤوليات من أجل استمرار المؤسسة وتطورها".² ويمكن القول أن تسيير الموارد البشرية عملية يتم بموجبها الحصول على الموارد البشرية اللازمة وتطويرها وتحفيزها، يمكنها من تحقيق أهدافها وأهداف المؤسسة.

ومنه نستنتج أن تسيير الموارد البشرية:

-النشاط الذي تتضمنه وظيفة الموارد البشرية، والتي تمثل إحدى الوظائف الأساسية للمؤسسة إلى جانب وظائف أخرى كالإنتاج، التسويق، التمويل وغيرها، يقوم على أداء العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة للعنصر البشري؛

- يتضمن مجموعة من الأنشطة المميزة والمتخصصة، تنعكس أهميتها في تحقيق أهداف المؤسسة كتخطيط الموارد البشرية، التوظيف، التدريب، تحفيز العاملين، تقييم الأداء، تحسين بيئة العمل،... الخ³

- يهدف إلى تحقيق الفعالية والكفاءة التنظيمية، إلى جانب تحقيق الأهداف الفردية للموارد البشرية؛

¹ جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمن ادريس، السلوك التنظيمي (نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 651.

² - Bernard Martory, Daniel Grozet, Gestion des Ressources Humaines (Pilotage Social et Performances), 4 eme Ed , edition Dunod ,Paris, 2001, p 238

³ -J.M.Perreti, Gestion de Personnel, Vuibert, Paris, 1984, p 20

لقد تعدد دور تسيير الموارد البشرية، فلم يعد يؤدي بشكل روتيني، بل أصبح - يتضمن أدوار تحليلية، وإبداعية في كل نشاطاته، مما جعل مفهوم تسيير الموارد البشرية يتطور، ويمكن تلخيص ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): الفرق بين مفهومي تسيير الموارد البشرية التقليدية والمعاصرة

| تسيير الموارد البشرية التقليدية | تسيير الموارد البشرية المعاصرة |
|---|---|
| 1-اهتم بالبناء المادي للفرد وقواه العضلية وقدرات الجسمانية، ومن ثم ركز على الأداء الآلي للمهام التي يقوم بها، دون الاهتمام بإبداع الأفراد، واتخاذ القرارات. | 1-مهتم بعقل الفرد وقدراته الذهنية وإمكاناته في الابتكار والمشاركة في حل المشاكل وتحمل المسؤوليات. |
| 2-ركز على الجوانب المادية في العمل، واهتم بقضايا الأجور والحوافز المالية وتحسين البيئة المادية للعمل. | 2-يركز على محتوى العمل والبحث عما يشحن القدرات الذهنية للفرد، بالاهتمام بالحوافز المعنوية تمكين الفرد ومنحه الصلاحيات لتحمل المسؤوليات. |
| 3-اتخذت التنمية البشرية في الأساس شكل التدريب المهني، الذي يركز على إكساب الفرد مهارات ميكانيكية، يستخدمها في أداء العمل. | 3-طلاق التنمية البشرية أساسا هي تنمية إبداعية وطاقات التفكير والابتكار عند الفرد وتنمية العمل الجماعي وروح الفريق |

المصدر: بن عنتر عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية (المفاهيم والأسس، الأبعاد الاستراتيجية)، دار اليازوري، للنشر والتوزيع،

عمان، 2010، ص 21.

الفرع الثاني: أهمية تسيير الموارد البشرية

الموارد البشرية هي "جميع الأفراد الذين يعملون في المؤسسة رؤساء ومرؤوسين، الذين تم توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها في إطار ثقافتها التنظيمية، التي توضح وتضبط أنماطهم السلوكية، من خلال مجموعة من الخطط والإجراءات التي تنظم أداء المهام الموكلة لهم".¹

أما علاقتها بالمؤسسة فهي - تشكل عملية تبادل المنفعة، أين تقدم مساهمات عملية على شكل خبرات وجهد... الخ، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، مقابل حصولها على تعويضات مادية ومعنوية.

وتظهر أهمية الموارد البشرية ليس على مستوى المؤسسة فقط، بل على المستوى الكلي أو الاقتصادي من خلال - أنها:

1-أداة تنافسية عالمية: بفضل المسيرين الأكفاء والعاملين المدربين على العمل بروح الفريق المتكامل لزيادة قدرة المؤسسة التنافسية، من خلال الجودة والتكلفة الأقل.

¹- بن عنتر عبد الرحمان، المرجع السابق، ص 20.

2- عقول مبتكرة تخفض فاتورة التكنولوجيا المستوردة: إذ أصبح تقدم وتطور الدول رهنا بحسن تدريبها لمواردها البشرية والاستفادة منها، فإذا لم يتوفر لها ذلك تصبح أسيرة الاعتماد على العقول المبدعة للدول الأخرى، خاصة مع تنوع أشكال المنافسة وتزايد حدتها في السوق العالمية.

3- أداة لزيادة الصادرات: باعتبار أن هذه الأخيرة واحدة من أهم مصادر تنمية الاقتصاد الوطني لأي دولة، وزيادتها في أسواق دولية تسهم فيه موارد بشرية فعالة. أما إدراك المؤسسات لأهمية تسيير الموارد البشرية فقد كان نتيجة لعدة أسباب، منها:¹

4- مواجهة المنافسة الاقتصادية: حيث ساهم الانفتاح على الأسواق العالمية في إبراز الحاجة إلى زيادة الإنتاجية وتخفيض تكاليفها، والتطوير المستمر في المنتجات، من خلال تحسين نوعية الموارد البشرية والتطوير المستمر في الأنشطة ذات العلاقة بها.

5- الرقابة على تكلفة استخدام المورد البشري: باعتبار أن تكلفة الأجور من أكبر تكاليف المؤسسة وطالما أن تكلفة استخدام المورد البشري دالة لأدائه ومكافأته، فإن إحدى مهام تسيير الموارد البشرية هو التحقق من أن العمال يحصلون على أجر يعادل ما تبذلونه من جهد، ويتحقق ذلك من خلال إعطاء اهتمام بمهام تسيير الموارد البشرية.

6- الحاجة إلى نظام معلومات للموارد البشرية: نتيجة التقدم التكنولوجي والعلمي الذي يشهده المحيط وللوصول إلى أفضل سياسات الأجور والحوافز، وبناء قواعد بيانات متطورة لتزويد المسؤولين بمعلومات عند إعداد الخطط الاستراتيجية أو أنشطة الموارد البشرية الأخرى.

7- تعقد المهام الإدارية: نتيجة لبروز المنافسة الدولية، التطور التكنولوجي الهائل، تزايد معدلات الابتكار والتطور... الخ، لذلك تحتاج المؤسسات إلى إشراك مسؤولي الموارد البشرية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، من خلال تصميم برامج فعالة لاستقطاب المهارات وتنمية قدراتها وتحسين أدائها.

8- زيادة التدخل الحكومي في علاقات العمل: عن طريق إصدار التشريعات العمالية، ومن ثم ضرورة وجود وظيفة متخصصة تحافظ على تطبيق القوانين حتى لا تقع المؤسسة في مشاكل مع الدولة. كما أن لتسيير الموارد البشرية أهمية كبيرة في تفعيل تسيير الجودة الشاملة، إذ أن توفر المهارات البشرية والمحافظة عليها من الأسس التي تساعد على تحقيق التحسين المستمر في أداء المؤسسة.²

الفرع الثالث: وظائف تسيير الموارد البشرية

يتم تسيير الموارد البشرية من خلال عدة وظائف تطورت بفضل تطور أهمية الموارد البشرية، فمن وظيفة التوظيف وحساب الأجور إلى وظائف أخرى تخدم الفرد والمؤسسة. وظيفته تكوين الموارد البشرية: وهي

¹ - أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية (الإدارة العصرية لرأس المال الفكري)، الناشر أحمد سيد مصطفى، القاهرة، 2004، ص 28

² - محفوظ أحمد جودة، إدارة الموارد البشرية، داروائل للنشر، عمان، 2010، ص 401.

نشاط رئيسي يتكون من أنشطة فرعية متكاملة ومترابطة يشكل مجموعها سلسلة من الأعمال تقوم من خلالها إدارة الموارد البشرية بالأنشطة التالية: تصميم وتحليل العمل، التخطيط للمورد البشري، استقطاب المورد البشري اختيار وتعيين الموارد البشرية، التأهيل.¹

1-وظيفة تنمية وتطوير الموارد البشرية: تتمثل في:

تدريب وتنمية العاملين: يركز هذا النشاط على إكساب العاملين مهارات أو معارف أو سلوكيات جديدة بهدف تحسين الأداء ومعالجة جوانب الضعف فيه.

2-تطوير المسار الوظيفي: المسار الوظيفي هو مجموعة من الوظائف المتتالية التي يشغلها الفرد على امتداد عمره الوظيفي وتطوير المسار الوظيفي هو تطوير لأداء العاملين حتى يحققوا أهداف المنظمة.

3-إدارة الأداء: يقصد بإدارة الأداء الوسيلة التي من خلالها يتأكد المديرون من أنشطة العاملين وأن نتائج أدائهم تتوافق مع الأهداف التنظيمية وعليه فإن إدارة الأداء كمفهوم تعتبر أحد المحاور الحاكمة لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة ومن ثم أهدافها التنظيمية.²

4- وظيفة تحفيز الموارد البشرية: يمكن اعتبار الحوافز بمثابة مقابل للأداء المتميز فالأجر هو مقابل قيمة الوظيفة وهو القادر على الوفاء بمتطلبات الأساسية للحياة، لذا فالحوافز تأتي كمكافأة للموارد البشرية عن تميزها في الأداء .

5- الرواتب والأجور والمكافأة: وهي التي تعن بتقييم التعويضات المباشرة للموظفين من رواتب وأجور وحوافز تكون مرتبطة بالعمل والتعويض غير مباشرة من مكافأة معنوية للفرد كالمزايا الاجتماعية والصحية التي ترتبط بمتغيرات مختلفة، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة رضا الفرد ودافعيته مما ينعكس على أدائه وزيادة إنتاجيته.

6-السلامة والصحة المهنية: وهو المكون الذي يعن بممارسة عدد من الأنشطة بهدف حماية عناصر الإنتاج، وفي مقدمتها العنصر البشري في المنظمة، من التعرض للحوادث والإصابات خلال العمل، من خلال إيجاد الظروف المادية والنفسية المناسبة للعاملين لأداء أعمالهم بإنتاجية عالية.

7- وظيفة تنظيم علاقات العمل: تحاول إدارة الموارد البشرية من خلال قيامها بهدف الوظيفة الموازنة بين كل من حق المؤسسة في سعيها لتحقيق أهدافها العليا وحق النقابات العمالية التي تفاوض لصالح أعضائها، وحق الأفراد العاملين في حرية اختيار ممثليهم وإشباع رغباتهم.

¹- خالد عبد الرحيم الهبيتي، إدارة الموارد البشرية، ط2، داروائل للنشر، عمان، 2005، ص 25.

²- محمد فتحي، 766 مصطلح اداري، دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة، 2002، ص 308.

المطلب الثالث: أهداف تسيير الموارد البشرية والعوامل المؤثرة عليها

الفرع الأول: أهداف تسيير الموارد البشرية

غالباً ما تنطوي تحت هدفين أساسيين: أ-الكفاءة ب- العدالة¹

1- الكفاءة: هي العلاقة بين مدخلات العمليات الانتاجية والمخرجات، ومدخلات الإنتاج هي: المواد الخام، الآلات، التقنية، المعلومات، الموارد البشرية، المخرجات هي: المنتجات أو الخدمات.

●تحقق الكفاءة كلما كانت قيمة المخرجات أكبر من قيمة المدخلات

نعتبر على كفاءة أداء المنظمة من زاويتين:

1-1- أداء المنظمة ويقاس من خلال: نصيب المنظمة من السوق - العائد على الاستثمار- مستوى جودة الخدمة المقدمة للجسم.

1-2- أداء الموظفين ويقاس فعاليته: معدلات الأداء أو الإنتاجية - نسبة الغياب - معدلات دوران العمل - نسبة الحوادث والاصابات - نسبة الفصل او الطرد من العمل

2- العدالة : يقصد بها (الاجراءات والقرارات الخاصة بالتعامل مع الموارد البشرية)

*ويمكن قياسها من زاويتين :

1-2- المنظمة (سياسة عدم التمييز- سياسة التحفيز- سياسات متعلقة بتحقيق - رغبات وطموحات الموظفين)
2-2- الموظفين (نسبة التظلمات والشكاوي - درجة خطورة الشكاوي - تأثير المشاكل والشكاوي - على معنويات الأفراد).

وهناك أهداف أخرى تمثلت في:²

1- التعرف على حاجات ورغبات الأفراد والعمل على إشباعها، بما يولد لديهم الحافز على الإنتاج , ويتطلب ذلك ما يلي:

-معرفة احتياجات الأفراد ورغباتهم قبل التخطيط لإدخال التغيرات في المنظمة.

-مشاركة الأفراد للمنظمة في تحمل المسؤولية ومواجهة مشكلات العمل الحقيقية وحلها

2-الارتفاع بكفاية أداء الأفراد، كالإلزام المعنوي اتجاههم ومسؤولية اجتماعية للمنظمة.

3- تنمية الفهم والمهارة الأساسية في العلاقات الإنسانية لدى المسيرين، بما يساعد على تحقيق التناسق في الأداء وتنمية العمل الاجتماعي كفريق.

¹- بن عنتر عبد الرحمان، مرجع سابق، ص 142.

²- خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 149-168.

4- تقدير وتدبير احتياجات المنظمة من القوى العاملة وتطبيق سياسات تسيير الموارد البشرية من اختيار وتعيين وتكوين و أجور ومرتبات، ووضع نظم الحوافز، وتقييم كفاءة الأفراد حتى يتحقق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية.

5- تخطيط التنظيم بما يكفل تحقيق أهداف المنظمة والأفراد وفقاً لمرحلة النمو التي تمر بها وفتح فرص الترقية أمام الأفراد.

6- تنمية مهارات المنظمة في مجال المحافظة على العنصر البشري، والتأثير الإيجابي في سلوك الأفراد.

7- ممارسة العلاقات العامة وتنمية الصلة والترابط بين الأفراد والمنظمة من خلال البرامج الترفيهية والخدمات الصحية والاجتماعية والثقافية المختلفة¹.

8- بحوث الأفراد، وتقييمها ورفع الروح المعنوية لديهم.

9- المشاركة في وضع وتطبيق سياسات تسيير الموارد البشرية وما يرتبط بها من نظم ولوائح وإجراءات عمل.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على تسيير الموارد البشرية

إن العوامل التي كان لها تأثير على تسيير الموارد البشرية عديدة، ولكننا سنركز على أربعة عوامل أساسية

هي كالتالي :

1-العوامل الاقتصادية

إن حالة الاقتصاد الوطني والظروف المحيطة به تؤثر على الموارد البشرية، لأن المنظمات تتجه إلى التوسع في الأنشطة الخاصة بتسيير الموارد البشرية في فترات الرواج، وتقلصها فترات الكساد. ونجد من ناحية أخرى أن الارتفاع المستمر لمستوى المعيشة في المجتمع، كان له تأثير كبير على الممارسات الخاصة للموارد البشرية، بالذات من ناحية تطور المداخل الأفراد.

2-العوامل القانونية

إن النصوص القانونية والأحكام القضائية والقرارات الإدارية كان لها جوهرها على تسيير الموارد البشرية إن تسيير الموارد البشرية انتقلت من مجال يحكمه مبدأ "دعه يعمل أترাকে يمر" إلى مجال آخر مقيد بالقوانين، كالحدا الأدنى للأجور، والحدا الأقصى لساعات العمل، وكل السياسات المتعلقة باستقطاب الأفراد ومقابلتهم واختيارهم، وتكوينهم، وتقييمهم.

3-العوامل الاجتماعية

إن المجتمع قد تعرض لتطور كبير فيما يتعلق بتركيبه الطبقي والاتجاهات والقيم السائد فيه، وكذلك بأحداث رئيسية غيرت من مجريات الأمور داخل المجتمع.

¹ - نجم عبد اعزوي، عباس حسين جواد، الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص

لقد تعرض المجتمع خلال القرن العشرين لتغيرات جوهرية في أسلوب معيشته , وأسلوب تفكيره فيما يخص توسيع فكرة دور الحكومة بتسيير شؤون أفرادها.

4-العوامل التكنولوجية

إن التقدم التكنولوجي الذي حدث كان مذهلا، فقد وصف التقدم الذي حدث والتغيرات الجذرية للموارد البشرية كنتيجة لتغير حاجات ومتطلبات المنظمة والتوسيع المستمر في التكنولوجيا وزيادة الاعتماد على الحسابات الكترونية.¹

¹- خالد عبد الرحيم الهيتي، مرجع سابق، ص 224.

خلاصة الفصل

مما سبق يتبين أنه توجد علاقة وطيدة بين نظام معلومات ومختلف وظائف تسيير الموارد البشرية، وتتمثل هذه العلاقة في إيجاد مجموعة من النظم الفرعية ضمن نظام معلومات ، والتي تتعدد تطبيقاتها حتى يمكن لهذا النظام العمل بشكل أفضل فنظام معلومات ، يعد انعكاسا واضحا لاهتمام المنظمة بالعنصر البشري وتطويره وتنمية استخدامه، وذلك من خلال تزويد إدارة الموارد البشرية بالبيانات المتعلقة بهذا العنصر، ومعالجتها للحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب لتتمكن من اتخاذ القرارات السليمة، ان كان في عملية التخطيط للموارد البشرية أو في توظيفها أو في عملية تسيير المسار الوظيفي، وفي تطوير الكفاءات من خلال عمليات التحفيز والتدريب والترقية وحتى في أنظمة الأجور والمكافآت وكل ما تعلق بالأمن الصناعي وعلاقات الموارد البشرية فيما بينها، ومنه فإنه يساهم وبشكل مباشر في تحسين فعالية إدارة الموارد البشرية.

الفصل الثاني
تسيير الموارد البشرية وعلاقتها بنظام
المعطومات

تمهيد

باعتبار أن المؤسسة تنشط في محيط يتصف بالتغير المستمر، خاصة في المجال التكنولوجي والمعرفي فإنها ملزمة على مواكبة هذا التغير وإلا أصبح مصيرها الزوال، وباعتبار أن العاملين بما يملكونه من مهارات ومعارف، السلاح الاستراتيجي الذي يمكن المؤسسة من خلق ميزة تنافسية، فإنها لجأت إلى تصميم نظام معلومات يساعدها على التسيير الفعال لهم.

كما يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية أحد التطبيقات الخاصة لقواعد المعلومات الالكترونية والبرامج الجاهزة والتي تستهدف تحقيق الكفاءة والفعالية في عمليات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العصرية، ويجمع بين الأفراد والأجهزة والبرامج الجاهزة والإجراءات والبيانات والمستفيدين، ويساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد تكاليف المورد البشري، كما أن لهذا الأخير عدة تطبيقات، أهمها تطبيقات توظيف العاملين، تطبيقات تخطيط الموارد البشرية وتطبيقات إدارة الأداء، وكذلك تطبيقات التدريب والتطوير المهني.

ومن خلال هذه التطبيقات يتم تجميع، وتنقية وتحليل وتقييم وتوزيع معلومات دقيقة وسريعة لأغراض المتابعة، واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة المورد البشري في المؤسسة

المبحث الأول: ماهية نظام معلومات الموارد البشرية

تحتاج الإدارة في تعاملها مع الموارد البشرية إلى أنواع عديدة من المعلومات اللازمة لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة ومع تقدم الحواسيب والشبكات الداخلية في المؤسسات. فقد أصبح من السهل تصميم وتشغيل نظم فعالة للمعلومات في مختلف مجالات النشاط ومنها إدارة الموارد البشرية¹

المطلب الأول: ماهية نظام معلومات الموارد البشرية (مفهوم، أهداف وأهمية)

يتضمن نظام معلومات الموارد البشرية تفاعل مجموعة من المكونات للحصول على البيانات والمعلومات ومساعدة الإدارة في اتخاذ القرار في مختلف المجالات المتعلقة بالموارد البشرية.

الفرع الأول: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية

يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية "عملية تنطوي على جمع وتنظيم وتحليل البيانات الخاصة بالموارد البشرية وتحويلها إلى مراكز صنع القرار لأغراض التخطيط للموارد البشرية في الوقت المناسب².

فهو نظام مصمم لقيام بوظيفة الموارد البشرية والسعي إلى توفير المعلومات للمديرين لاتخاذ القرارات ذات العلاقة بكفاءة وفعالية استخدام العنصر البشري ورفع مستوى أدائه في تحقيق أهداف المؤسسة³.

نظام معالجة أو تشغيل البيانات الأساسية والذي يشكل قاعدة البيانات من خلال اجراء المعالجة الأولية للبيانات.

كما يعرف بأنه⁴: "عبارة عن نظام مصمم تكنولوجيا لدعم ومساندة الإدارة في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، كإدارة أنشطة الاستقطاب وتوصيف الوظائف، والتدريب والتطوير والتحفيز وتقويم الأداء، والمحافظة عليهم، وتحديث بياناتهم باستمرار في كافة المستويات الإدارية، من خلال الدعم في تخطيط القوى البشرية للمستوى الاستراتيجي، ودعم قرارات المدراء، وتحليل الموقع، والتنقل للمستوى الفني وتوثيق وحفظ وترتيب الموظفين للمستوى التشغيلي، والمساندة في انجاز كافة عمليات الأفراد في المؤسسة.

ومن خلال ما سبق يمكننا أن نعرف نظام معلومات الموارد البشرية بأنه: "مجموعة الأجزاء المترابطة التي تعمل مع بعضها البعض بصورة متغايلة، لتحويل البيانات إلى معلومات يمكن استخدامها لمساندة الوظائف المتعلقة بالموارد البشري في المؤسسة من تخطيط، رقابة، اتخاذ القرار، وتنسيق بهدف تحسين أداء الفرد، أي التوفيق بين خصائص الموارد وخصائص الوظائف".

¹-علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2001، ص 435.

²-زواوي نادية، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال على أداء الموارد البشرية، مذكرة ماستر، جامعة عين تموشنت، 2016، ص 43.

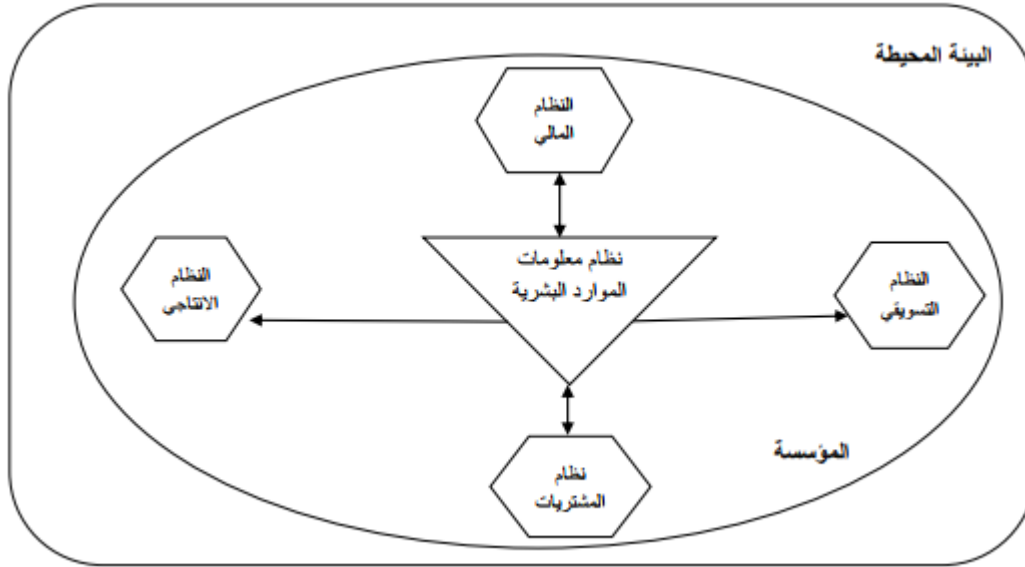
³-سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص 322.

⁴-عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيح سالم، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، عالم الكتب الحديثة، الأردن، 2006، ص 266.

الفرع الثاني: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية

يتكون نظام المعلومات في المؤسسة من مجموعة من النظم الجزئية تتفاعل معا لخدمة وظائفها وبما أن المورد البشري عنصر مهم في كل وظيفة فان نظام معلومات الموارد البشرية يعتبر ركيزة أساسية لنظم المعلومات الأخرى كما يبينه الشكل أدناه:

الشكل رقم (II-01): أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة



المصدر: يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي متكامل) مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2006، ص 558.

- تحتاج عملية صنع القرار المتعلقة بالموارد البشرية إلى معلومات تساعد متخذ القرار على تكوين رؤية واضحة وهو ما يساعد استخدام نظام معلومات الموارد البشرية فيه.
- يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات بالسرعة والجودة المطلوبة مما يساعد في زيادة مستوى جودة قرارات وظائف تسيير الموارد البشرية ويجعله أكثر دقة وموضوعية.
- يوفر نظام معلومات الموارد البشرية بيانات ومعلومات تساعد في التنبؤ بالمعروض من الموارد البشرية.
- يساعد في عملية التوظيف بنشاطاتها، الاستقطاب، الاختيار والتعيين... الخ.
- يساعد على التعرف على الموارد البشرية بمعزل عن العلاقات الشخصية
- يساعد في تسهيل عملية تقييم أداء الموارد البشرية
- يساعد بشكل كبير في تسهيل تدريب وتكوين الموارد البشرية

-يزود الوظائف الأخرى بمعلومات متكاملة وصحيحة عن الأفراد والعاملين والذين يعتبرون موردا هاما من مواردها التي لا يمكن الاستغناء عنها.

-يوفر معلومات عن رغبات العاملين وبشكل يتوافق مع زيادة دوافعهم ونتاجيتهم

-من خلاله يمكن توجيه الموارد البشرية نحو الاستخدام الأمثل لتحقيق ميزة تنافسية

-يوفر المعايير التي تساعد على تطوير أساليب الرقابة على الأفراد العاملين، وتحديد الأجور المناسبة لهم وفقا للأداء المقدم من قبلهم دون الاعتماد على المحسوبية والآراء الشخصية والذي من التنظيمي السائد وبالتالي زيادة أدائهم"¹

كما يحقق نظام معلومات الموارد البشرية للمؤسسات العديد من المزايا من أهمها ما يلي:²

-تخزين واسترجاع المعلومات ومعالجتها بالسرعة الممكنة

-تقليص التعامل بالسجلات اليدوية والمعاملات الورقية

-السرعة في انجاز عمليات التخزين والتحليل المؤدية إلى سرعة ودقة علمية صناعة القرارات.

-تحقيق العلاقة الجيدة والفهم المتبادل بين الإدارة والعمال، عن طريق توفير المعلومات المختلفة حول أنشطة العاملين في المؤسسة ومن أهم هذه المعلومات تلك الخاصة بتقييم الأداء.

-تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف أنشطة المورد البشرية والإدارات الأخرى.³

وبالتالي فان لنظام معلومات الموارد البشرية دورا فعالا في تحسين وتطوير أداء وظيفة الموارد البشرية كونه يتسم بقدرة عالية على توفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات في مختلف وظائف تسيير الموارد البشرية.

الفرع الثالث: أهداف نظام معلومات الموارد البشرية

إن الهدف من استخدام نظام معلومات الموارد البشرية يتعدى مجرد تخزين واسترجاع المعلومات

بشأن الموارد البشرية في المؤسسة إلى أغراض أكثر أهمية نذكر منها:⁴

-المشاركة في اعداد الخطط والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة.

-التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية

-تحليل الاحتياجات التدريبية

-تخطيط المسارات الوظيفية ومسارات الترقية

-تقييم سياسات وممارسات وبرامج الموارد البشرية واعداد التقارير الخاصة بتسيير هذا العناصر.

¹-يوسف حليم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي متكامل)، مؤسسة الوراق للنشر، عمان/ 2006، ص 557.

²-محفوظ أحمد جودة، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان، 2010، ص 396.

³-إيمان السامرائي وهيتم الزغبي، ص 108.

⁴- جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 511.

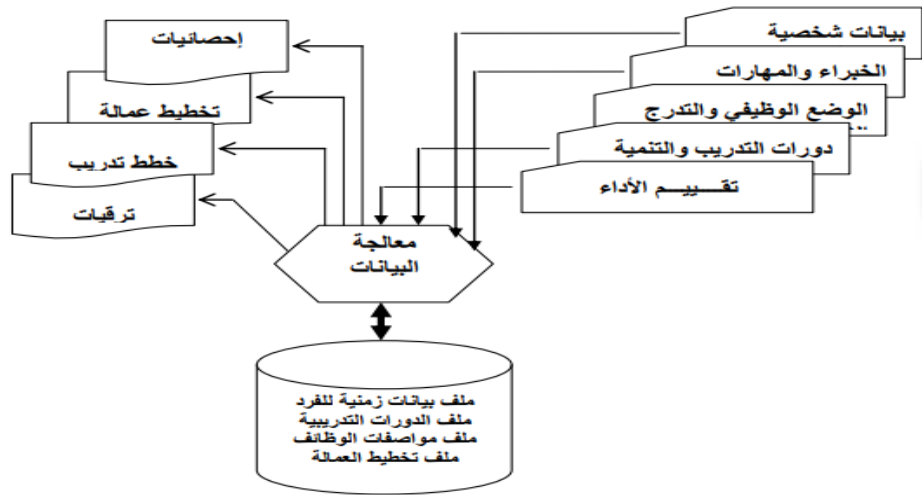
- تدعيم الأنشطة اليومية لتسيير الموارد البشرية كتسجيل ساعات العمل والغياب...الخ.
- كما تمنح هذه النظم للمؤسسة الفوائد التالية:¹
- المساعدة في اعداد وصف كامل لجميع الوظائف.
- تنظيم شؤون العاملين: من العقود والتعيين والترقية والنقل...الخ
- دعم إدارة الاستقطاب والاختيار والتعيين
- دعم برامج التدريب التطوير والتقييم
- دعم برامج توزيع الأجور والمكافآت والتعويضات
- توثيق تفصيلات الموظفين وادامة سجلاتهم.

المطلب الثاني: مكونات ومجالات استخدام نظام معلومات الموارد البشرية

الفرع الأول: مكونات نظام معلومات الموارد البشرية

تتجلى مكونات نظام معلومات الموارد البشرية في الشكل التالي:

الشكل رقم (II-02) نموذج لنظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: عاطف جابر طه عبد الرحيم، نظم المعلومات الإدارية، شركة ناس للطباعة، الأردن، 2001، ص 265.

¹-محمد مراياتي، الأعمال الالكترونية والعالم العربي، www.escwa.org.ib تاريخ التحميل، 08 فيفري 2011.

من الشكل يلاحظ أن نظام معلومات الموارد البشرية كغيره من نظم المعلومات، يتكون من:¹

1- المدخلات

وهي بيانات عن الموارد البشرية المدخلة للنظام، يتم معالجتها لجعلها صالحة للاستخدام فهي المادة الخام اللازمة لعمله، والتي يمكن أن تأخذ شكل:²

- بيانات متعلقة بالموظفين، كبيانات شخصية، بيانات أساسية للعامل) تاريخ التحاقه بالوظيفة، اسم الوظيفة... (بيانات التدريب، تقييم الأداء، العلاوات، التدرج الوظيفي،... الخ؛

- بيانات متعلقة بالوظائف كأسماء الوظائف ومواقعها التنظيمية، سمات شاغلها ومسؤولياته، التعديلات التي تطرأ عليها،... الخ؛

- بيانات إدارية تتعلق بسياسات التوظيف والقوانين والتعليمات، القرارات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية،... الخ؛

- بيانات تتعلق بسوق العمل كبيانات عن المؤسسات المنافسة (المهارات)، سوق العمالة وأعداد المهارات، بيانات حكومية، تشريعات وقوانين،... الخ. قد تكون هذه البيانات متوقّرة كالبيانات الشخصية، البيانات المتعلقة بالتشريعات الحكومية، أو غير متوقّرة، وهي بيانات ذات أهمية كبرى على المستوى الاستراتيجي كالبيانات المتعلقة بمستوى المهارات المتوقّرة في المؤسسة.

2- العمليات

وهي الإجراءات التي يعالج من خلالها النظام البيانات المدخلة لتحويلها إلى مخرجات كالتسجيل، التوبيخ، الترتيب، التحليل، التنبؤ... الخ، وتخزين هذه البيانات بطرق ووسائل مختلفة.

وفي ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، أصبح بالإمكان الحصول على عدد كبير من البيانات في وقت قصير وفي مساحة محدودة كذلك، من خلال قاعدة بيانات الموارد البشرية التي يحتويها النظام وبالاستعانة بقواعد بيانات أخرى، يمكن لوظيفة الموارد البشرية الحصول على البيانات منها واستخدامها في إنجاز مهامها الإدارية، ومن بينها نذكر:³

- قواعد بيانات وكلاء التوظيف: تمتلك بعض الوكالات قواعد بيانات خاصة بها تسهّل إيجاد فرص عمل لمن يرغب بذلك، فيقوم نظام معلومات الموارد البشرية بتوفير معلومات للمؤسسة عن هذه الوكالات قصد الاستفادة من خدماتها في عملية التوظيف.

- قواعد بيانات لاستخدام الجمهور: يمكن لأي شخص استعمالها لقاء أجرٍ محدد عبر شبكات المعلومات، للبحث عن وظيفة وبالاطلاع عن ملفه.

¹ - محفوظ أحمد جودة، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان، 2010، ص 403.

² - عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد السالم، ص 268.

³ - علاء عبد الرزاق السالحي، نظم إدارة المعلومات، منشورات العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص 344-345.

-المخرجات: هي نتائج المعالجة وأشكال المعلومات المختلفة التي تنتج عن عمليات النظام كالمخططات والرسومات والجدول وقوائم المعلومات وتقارير الموظفين، تكون على شكل تقارير إما في وسائل تقليدية الأوراق والسجلات) أو وسائل إلكترونية (الشاشة، أسطوانة...،). وهو الشكل الأفضل لأنه الأقل تكلفة. فإن التقارير التي تعدها المؤسسة تأخذ شكل:¹

-تقارير مجدولة روتينية يتم إعدادها بصورة دورية (أسبوعيا، شهريا، سنويا...،). تعد للوفاء بأغراض محددة لبعض الأنشطة، تقل قيمتها كلما صعدنا إلى الأعلى في الهيكل التنظيمي؛

-تقارير غير مجدولة تعد للوفاء باحتياجات غير متوقعة (خطر أو فرصة)، يتم إعدادها عند طلبها لذلك فإن مسؤولية نجاحها أو فشلها تتوقف على قدرة المستفيد منها في تحديد الاحتجاجات من المعلومات وتوقيت طلبها؛

-تقارير تفصيلية تعطي كل المعلومات المتاحة في المستويات التشغيلية في المؤسسة. أما مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية فهي عديدة كمعلومات عن عدد الأفراد المطلوب توظيفهم كما ونوعا، مصادر الاستقطاب، نتائج المقابلات والاختبارات، مستويات الرواتب والأجور في المؤسسة الحوافز والمكافآت، الخطط التدريبية، أساليب تقييم مستويات أداء العاملين، نقاط القوة والضعف فيه،...الخ.²

مما سبق يستخلص أن نظام معلومات الموارد البشرية:³

-أحد النظم الجزئية للمعلومات في المؤسسة، يهدف إلى خدمة هاته الأخيرة ضمن هدفها الشامل باعتبارها النظام الكلي لجميع النظم التي تعمل ضمنها؛

-مدخلاته تتمثل في جميع البيانات المتعلقة بالأفراد والوظائف المتاحة في المؤسسة؛

-مخرجاته عبارة عن معلومات تعمل على تحقيق الأهداف الشخصية للأفراد، إلى جانب تحقيق الأهداف التنظيمية المتعلقة بالمحافظة على الإنتاجية واستمرار المؤسسة؛

-يهتم بأنشطة الموارد البشرية من اختيار وتعيين، ترقية، نقل، أجور، تخطيط الموارد البشرية حوافز...الخ.

-يهدف أساسا إلى تعظيم وترشيد عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بأهم إمكانيات المؤسسة وهو العنصر

-بما أن العنصر البشري موجود في جميع أجزاء المؤسسة فإن هناك علاقة تبادلية بينه وبين نظم معلومات مختلف الأنشطة التسويقية والإنتاجية والمالية والمحاسبية.

الفرع الثاني: مجالات استخدام نظام معلومات الموارد البشرية

يختلف الحكم على فعالية نظام معلومات الموارد البشرية لاختلاف الأفراد الذين يتعاملون معه وطبيعة

الأنشطة التي يمارسونها، إلا أنهم يتفقون على استخدامه في مجالات مختلفة لتسيير الموارد البشرية.

¹- سونيا محمد البكري، ص 251-252.

²-محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص 401.

³-سيد محمد جاد الرب، نظم المعلومات الإدارية، الأساسيات والتطبيقات الإدارية، ط2، دار النشر، (د.ب)، 2013، ص 346-347.

تتعد مجالات استخدام نظام المعلومات الموارد البشرية والتي تعتبر نظاماً جزئياً له أهميتها:¹

1- الحصول على البيانات (مدخلات النظام)

يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بجمع البيانات المتعلقة بالموارد البشرية من مصادر مختلفة لمعالجتها منها سجلات تشغيل البيانات التي تضم:²

- سجلات الأفراد: وهي تشمل بيانات أساسية ذات طبيعة غير مالية تخص العاملين في المؤسسة مثل: الاسم، تاريخ الميلاد، معدلات الغياب، الدرجة العلمية، الخبرات... الخ.

1-1- سجلات إحصائية: تشمل بيانات مالية عن العامل مثل معدلات ساعات العمل، المرتب الشهري، الحوافز، الضرائب على الدخل... الخ.

2- استعمال نواتج النظام (المخرجات)

تستخدم المعلومات المتحصل عليها من معالجة نظام معلومات الموارد البشرية للبيانات السابقة في عدة مجالات وظيفية خاصة بالموارد البشرية أهمها:

3- التوظيف

يوفر نظام معلومات الموارد البشرية المعلومات التي من شأنها استقطاب الأفراد للعمل بالمؤسسة والمفاضلة بينهم مما يسمح لهم بتعيين أفضلهم مثل المؤهلات العلمية، الخبرة، التصنيف الوظيفي للمناصب الشاغرة، المؤهلات الفنية... الخ.

4- تخطيط الموارد البشرية

يتم استخدام المعلومات في مجال تخطيط الموارد البشرية في جانبين هما:

- تخطيط التوظيف والتنبؤ بالعمالة، حيث يتمثل الهدف من تخطيط التوظيف في ضمان توفير العاملين الذين يمكنهم شغل المراكز الشاغرة.

- أما التنبؤ فيتضمن تقدير عدد العاملين الذين قد تحتاج إليهم المؤسسة لشغل الوظائف الشاغرة بها مستقبلاً لذا يتطلب تخطيط الموارد البشرية معلومات عن التوظيف، معدلات دوران العمل، الترقيات... الخ.³

¹ جمال الدين محمد المرسي، مرجع سابق، ص 511.

² إيمان السامرائي، مرجع سابق، ص 108.

³ سهيلة محمد عباس، ص 331.

الجدول رقم (II-01): أمثلة لمجالات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية

| المستوى | وصف النظام | اسم المجال |
|-----------|--|---------------------------|
| استراتيجي | اعداد خطة طويلة الأجل لاحتياجات المؤسسة من قوة العمل | تخطيط المصادر البشرية |
| تكتيكي | مراقبة مدى عدالة أجور الموظفين ورواتبهم وتوافق العوائد لكل وظيفة | تحليل المكافآت والتعويضات |
| فني | تصميم مسار وظيفي للوظائف | المسار الوظيفي |
| تشغيلي | تتبع تدريب ومهارات وتقييم الأداء للموظفين وحفظ سجلاتهم | التدريب والتطوير |

المصدر: ايمان السامراني وهيثم الزغبي، مرجع سابق، ص 106.

5-تسيير الأداء

تساعد معلومات تقييم أداء العاملين الإدارة على تحقيق الملائمة بين تقييم الأداء وطبيعة الوظائف والسمات المميزة لها، وبالتالي تحديد ووضع حلول لمشاكل الأداء كما تمكنها من تحديد الطريقة المناسبة للتقييم ومعرفة الفروقات بين الأداء المحقق والمعايير المحددة له.

6-التدريب والتنمية¹

يمكن استخدام معلومات التدريب في اتخاذ القرارات الرئيسية كتحديد الاحتياجات التدريبية، تقييم فعالية العملية التدريبية، تحديد الأفراد المؤهلين للترقية أو النقل، تحديد نوع البرامج التدريبية، تحديد فرق العمل المؤهلة لتحقيق الاستجابة لأهداف التدريب...الخ.

7-التعويضات

يشمل نظام عمل معلومات الموارد البشرية في مجال التعويضات جوانب عديدة كإعداد قوائم الأجور والمرتبات، تقييم الوظائف وتحديد الأجور التي تناسبها، مسح الأجور للتعرف على الأجور والمكافآت لنفس الوظيفة في مؤسسة أخرى، تحديد التغيرات المتوقعة في الرواتب نتيجة للترقية أو التميز في الأداء...الخ.

¹-هنا عبد الرحيم يماني، التدريب الالكتروني وتحديات العصر الرقمي، تاريخ التحميل، 15 أبريل 2011.

والملاحظ أن نواتج نظام معلومات الموارد البشرية يمكن استخدامها ليس فقط في المجالات السابقة التي تعتبر الوظائف الأساسية لتسيير الموارد البشرية وإنما في مواجهة الضغوط الخارجية التي يمكن أن يعرفها تسيير الموارد البشرية كتنقص العمالة واستقطاب المهارات...الخ.

المطلب الثالث: موارد تشغيل نظام معلومات الموارد البشرية

إن نظام معلومات الموارد البشرية كأى نظام يتطلب توافر موارد أو مستلزمات لتسييره بكفاءة وفعالية وأن تكون المؤسسة قادرة على تعظيمها حتى تعظم الفائدة منه، تتجلى هذه الموارد في الشكل التالي:

الشكل رقم (03-II): موارد نظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية (منظور اداري)، ط4، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 56.

وهي كالتالي:¹

الفرع الأول: الموارد المادية

اعتمدت معالجة البيانات وتخزين المعلومات وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها إلى المستخدمين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن، والتي أثبتت عجزها عن إنجاز هذه المهمة على النحو المطلوب، خاصة بعد الاهتمام أكثر بنوع البيانات، مما حتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في نظام معلومات الموارد البشرية، وفي مقدمتها الحاسوب وأجهزة التخزين والاتصال.

1- الحاسوب

يتكون نظام الحاسوب من مكونات منفصلة يمكن توجيهها باستخدام أوامر خاصة لمعالجة أو إدارة البيانات بطريقة ما، يشمل البرمجيات، المستخدم المورد البشري، المعدات هذه الأخيرة التي تتكون من أربعة عناصر هي:

-وحدة الإدخال التي يتم من خلالها تغذية الحاسوب بالبيانات والبرامج كلوحة المفاتيح، الفأرة،...الخ؛

¹-محمد عبد حسين آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص 141-180.

-وحدة للمعالجة المركزية تقوم بمعالجة جميع البيانات الداخلة لتوليد المخرجات المطلوبة؛

-ذاكرة تتلقى البيانات من وحدة الإدخال وتقوم بتخزينها قبل وبعد معالجتها؛ وحدة الإخراج التي يتم من خلالها إخراج النتائج من ذاكرة الحاسوب وتحويلها إلى صورة يمكن قراءته¹.

1-1-أهمية الحاسوب في نظام معلومات الموارد البشرية²

يرى البعض أن الحاسوب بمكوناته السابقة يعتبر نفسه نظام معلومات الموارد البشرية، إلا أن هذا الأخير الذي كان يعتمد بشكل كلي على النظم اليدوية قد وجد قبل نشأة الحواسيب، لكن ظهور هذه الأخيرة أسهم بشكل كبير في تطوره، وبالتالي فإن الحاسوب ما هو إلا أداة لتخزين ومعالجة واسترجاع وعرض المعلومات بموجب تعليمات أو برامج، ومن ثم فإنه أداة ووسيلة في نظام معلومات الموارد البشرية؛ أي جزء منه.

وبالرغم أن الحاسوب لا يمكنه تقديم نتائج مفيدة إلا إذا تم تغذيته بالبيانات والبرامج اللازمة، كما أنه عرضة لتكبد المؤسسة خسائر من جرائه خاصة عند حدوث تغيير ولو بسيط في أحد أجزائه كالبرامج التي يقوم عليها أو مجموعة القواعد الخاصة باستخدامه، إلا أنه يمتاز بقدرات هائلة في تقديم معلومات دقيقة وصحيحة وسريعة وحفظها بشكل كبير، ومن أهم مزاياه³:

وعرض المعلومات بموجب تعليمات أو برامج، ومن ثم فإنه أداة ووسيلة في نظام معلومات الموارد البشرية؛ أي جزء منه.

وبالرغم أن الحاسوب لا يمكنه تقديم نتائج مفيدة إلا إذا تم تغذيته بالبيانات والبرامج اللازمة، كما أنه عرضة لتكبد المؤسسة خسائر من جرائه خاصة عند حدوث تغيير ولو بسيط في أحد أجزائه كالبرامج التي يقوم عليها أو مجموعة القواعد الخاصة باستخدامه، إلا أنه يمتاز بقدرات هائلة في تقديم معلومات دقيقة وصحيحة وسريعة وحفظها بشكل كبير، ومن أهم مزاياه:

2-الأجهزة والمعدات المساعدة على الاتصال

ألزمت تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر المسيرين على اتخاذ قرار استخدامها في مجال نظام الاتصال ضمن إطار نظام المعلومات، نظراً لقدرتها على نقل البنانات والمعلومات في شكل تقارير وصور وأصوات، وتتمثل أهم المعدات والأجهزة المساعدة على الاتصال في:⁴

¹-إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، مرجع سابق، ص 121.

²-أحمد عبد العزيز الشرايعة، سهير عبد الله فارس، مرجع سابق، ص 24.

³-محمد عبد العليم صابر، مرجع سابق، ص 10.

⁴-محمد عبد حسين آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ص 169-180.

1-2- خطوط الهاتف: يعد الهاتف من أهم وأكثر معدات الاتصال شيوعاً في الاستخدام، إذ يتيح استخدام شبكة معقدة وجاهزة من الخطوط، تسمح بالاتصال من أي موقع في العالم، كما يقوم بربط المكاتب بأجهزة الحواسيب المركزية لإدخال البيانات والمعلومات وتحليلها واسترجاعها.

2-2- الأقمار الصناعية: توفر شكلاً خاصاً من أشكال النقل اللاسلكي، إذ تعمل كمحطة توصيل للإشارات المولدة من مصادر معينة إلى سطح الأرض بين الحواسيب المختلفة، كما تقوم الأقمار الصناعية بتغطية خدمات استخدام الهاتف والتلكس، توزيع قنوات الإذاعة والتلفاز، الربط بين المحطات، النقل المباشر لبرامج التلفاز،... الخ لدعم الاتصالات فيما بين المستخدمين.

2-3- الكابلات: وهي أحد الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الرسائل والمعلومات الصوتية والمرئية والنصوص، تتصف بأنها ذات كفاءة عالية، يتم تأسيسها تحت الأرض أو البحار، فالطبيعة الكهربائية لها تسمح لها بنقل البيانات والمعلومات بمعدلات أعلى بالمقارنة مع الهاتف، كما أن لها أقل عرضة لانقطاع الاتصال والفقْدان.

2-4- المودم: نظراً لاستخدام الهاتف في أغراض الاتصالات الصوتية فقد ظهرت الحاجة إلى ابتكار بعض الأجهزة التي تكون حلقة وصل بين الحواسيب وبين قنوات الاتصال، تكون مهمتها تغيير الإشارات إلى شكل يتلاءم مع أجهزة الإرسال، من خلال تحويل الإشارات الصادرة من الحاسوب إلى إشارات تفهمها أنظمة الاتصالات، هذه الأجهزة تسمى المودم (المغيرات).

2-5- أجهزة ربط الشبكات: وهي مجموعة الأجهزة التي تسهل مهمة ربط مجموعات من أجهزة الحاسوب معاً، بحيث تسمح بالاتصال مع أكبر عدد ممكن منها، قد تكون تلك المكونات بجوار بعضها أو بعيدة وذلك من أجل توفير خدمات الاتصالات لأعداد كبيرة من الأفراد المتواجدين في أماكن بعيدة، فضلاً عن تنظيم تدفق البيانات والمعلومات.

ولا يكفي الحاسوب لوحده كآلة صماء لتشغيل نظام معلومات الموارد البشرية، بل لا بد من تغذيته بالأدوات التي تساعد على القيام بمهامه، ألا وهي البرمجيات والموارد البشرية

الفرع الثاني: البرمجيات والموارد البشرية

1- البرمجيات وتعتبر البرمجيات العنصر الأكثر تكلفة في نظام معلومات الموارد البشرية، فهي "مجموعة منظّمة من التعليمات في سياق منطقي تعطى للحاسوب، من أجل تمكينه من تنفيذ عمل معين، والقيام بالمعالجات المطلوبة لغرض وظيفة معينة"

أي أنها مجموعة البرامج والإجراءات التي تشغل الأجهزة والبيانات والمعلومات، وتحدد العمليات التي ستؤدّيها تلك الأجهزة.¹

¹-عابر إبراهيم قنديلجي، علاء عبد القادر الجناحي، مرجع سابق، ص 229.

2-أنواع البرمجيات: تصنف البرمجيات إلى عدة أنواع نذكر منها:¹

1-2- برمجيات التشغيل برامج النظام: وهي البرمجيات التي تتحكم في أسلوب عمل الحاسوب ويتصرف بموجها في إجراء العمليات الروتينية، تحويل البرنامج إلى برنامج لغة الحاسوب،...الخ، إذ تقوم هذه البرمجيات بمساعدته على فهم وتفسير خطوات البرمجيات الأخرى والتنسيق فيما بينها.

2-2- برمجيات الاستخدامات العامة: وتسمى بالبرمجيات الجاهزة التي تستخدم لإجراء مختلف العمليات التي تدخل في إطار التحليل لوضع القرارات، مثل برنامج السيطرة على التخزين، برنامج الصيانة معالجة بيانات الأجور والرواتب في المؤسسات،...الخ، وهي برمجيات تم إعدادها من قبل المؤسسة أو شراؤها، تكون مخزنة في وسائط ليتم استخدامها عند الحاجة

3-2- برمجيات الشبكات: هي مجموعة البرمجيات التي تنظم وتضبط عمل شبكات الاتصالات، من خلال تطبيق القواعد والإجراءات، وتكفل تأمين الاتصالات بين الحواسيب المختلفة، تسهل تدفق البيانات والمعلومات في إطار الشبكة، وعرض محتويات المواقع من نصوص وأصوات وصور وغيرها بشكل سريع وسليم وآمن.²

3- الموارد البشرية يرى البعض أن أهمية العنصر البشري في تشغيل نظام معلومات الموارد البشرية تفوق أهمية الموارد المادية، إلى درجة أنهم يعيدون أسباب أغلب حالات فشله إلى إخفاقه في إنجاز دوره المطلوب، فعلى الرغم من كون التسهيلات المادية كالحاسوب وأجهزة الاتصال...تعد من الموارد المهمة في النظام، إلا أنها تكون هامة إلى الحد الذي يمكن معه للموارد البشرية من تحديد فرص الاستفادة منها، ويرجع السبب في هذه الأهمية لأمر منها:

-زيادة التكاليف المترتبة على اختبار وتدريب العاملين الجدد فضلاً عن تكاليف الأخطاء في الاختيار والتعيين:³

-الحاجة المتزايدة لعاملين ذوي المهارة والخبرة متدربة ويمكنها التحكم واستعمال تكنولوجيا المعلومات:

-ارتفاع معدلات دوران العاملين في المؤسسات؛ كما تظهر أهمية الموارد البشرية في استخدام نظام معلومات الموارد البشرية لقيامها بمهام لا يستطيع الحاسوب إنجازها منها:²

-الحصول على البيانات وما تتضمنه من عمليات خاصة بتحديد أنواع البيانات المطلوبة ومصادر تجميعها، والأساليب والوسائل المستعملة في ذلك،...الخ:⁴

-الاتصالات وما تتضمنه من تحديد نوعها ووسائلها وشبكتها، نوع البيانات والمعلومات المتدفقة عبرها، الجهات المرسلة والمستقبلة لها:

-التفكير والإبداع في جميع أنواع العمليات التي يعجز الحاسوب القيام بمثلها:

¹-محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مرجع سابق، ص 198-199..

²-سونيا محمد البكري، مرجع سابق، ص 169..

³-محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مرجع سابق، ص 197.

⁴-محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مرجع سابق، ص 142-143.

-صنع القرارات باستثناء تلك التي يمكن اتخاذها من قبل الحاسوب وهي القرارات المبرمجة، فالمورد البشري يسهم في صنع أغلب القرارات في المؤسسة، وحتى بالنسبة للقرارات المبرمجة.¹

لكن لا يكفي توفر موارد بشرية لاستخدام نظام معلومات الموارد البشرية، لأن نجاح عمل هذا الأخير وتحقيق فاعليته يتوقف بدرجة كبيرة على ضرورة أن يكون الأفراد العاملون به على درجة من المعرفة العلمية والعملية تتناسب مع متطلباته، وبالتالي ضرورة تطوير مهاراتهم في المجالات التالية:

1-3-المهارات الإدارية: بما أن وظيفة الموارد البشرية بحاجة إلى معلومات تساعدها على تسيير الموارد البشرية واتخاذ القرارات بالسرعة والدقة اللازمة

2-3-تطوير مهارات استخدام الحاسوب: بما أن نظام معلومات الموارد البشرية يتعامل مع عدد كبير من البيانات، فمن الضروري أن يكون الأفراد العاملون فيه على علم بالحواسيب من حيث كيفية تشغيلها وبرمجتها، واستخدام التقنيات الحديثة المرتبطة بها. ورغم أهمية الموارد المادية والبشرية والبرمجية في نظام معلومات الموارد البشرية، إلا أن هذا الأخير يحتاج إلى وسيلة تمكنه من جمع البيانات التي سيعالجها، وإعادة توزيعها على مستخدميه²

الفرع الثالث: الاتصال

يضيف الاتصال لوظيفة الموارد البشرية الديناميكية باعتبارها تسير من خلال مجموعة من العمليات تتصف بالتغير المستمر، فالقرار عبارة عن تغيير، والرقابة عبارة عن العملية الترشيدية التي يتم بواسطتها البحث عن الحقائق لتغييرها باتجاه الهدف، وكل التغييرات تحتاج إلى معلومات، تحصل عليها من الاتصالات، التي تتم سواء بالتحدث والاستماع، الكتابة والقراءة،...الخ³

كما يعتبر من الوظائف الهامة في المؤسسة، فهو يعكس الترابط بين مختلف أجزائها، كما يضمن الحركة الدائمة لجميع أنشطتها المختلفة، فالإتصال هو "نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات، بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك"⁴.

1-أهمية الإتصال في نظام معلومات الموارد البشرية

يمثل نظام معلومات الموارد البشرية شبكة اتصالات، إذ يجب عليه ضمان الارتباط بين كافة أجزاء وظيفة الموارد البشرية لإحداث تماسك المجموع، وضمان التنسيق بين الأفعال والأوامر من خلال الربط بين النظام والنظام القيادي للمؤسسة وبين عناصر كل منهما من جهة، وبينها وبين محيطها الخارجي من جهة أخرى. كما أن نظام الاتصالات يتكامل مع نظام معلومات الموارد البشرية ونظام اتخاذ القرارات بالمؤسسة هذا الأخير

¹- نفس المرجع، ص 155.

²- فؤاد الشراي، مرجع سابق، ص 188.

³-فضيل داير، اتصال المؤسسة (اشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة)، دار الفجر والتوزيع، 2003، ص 23.

⁴- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، 2007، ص 99-100.

يعتمد على المعلومات، والنظامين معاً لا تظهر فعاليتيهما بدون وجود نظام فعال للاتصال يضمن تدفق معلومات الموارد البشرية وسرياتها عبر مختلف أجزاء المؤسسة.¹

2- شبكات الاتصال في المؤسسة

أصبحت وظيفة الموارد البشرية تستخدم الحاسوب في مجال الاتصال، أين يتم نقل وتبادل البيانات والمعلومات بواسطة أجهزة ومعدات تتمتع بقدرات عالية²، تعمل على إيصال المعلومات عبر مسافات طويلة، فوجود شبكة محلية أو دولية في العديد من الأعمال ضرورة ليس لوظيفة الموارد البشرية، وإنما للمؤسسة ككل، لمتابعة المخازن واستقبال طلبات المستهلكين، كما تساهم في تحسين فعالية المبيعات وخدمة المستهلكين عن طريق تأمين القدرة المباشرة للاتصال بالبيانات (التسويق المباشر عن طريق الأنترنت)، من بين شبكات الاتصال التي يمكن أن تستفيد منها المؤسسة هي:

1-2- الأنترنت: أصبحت واقعاً ملموس فرض نفسه في عصر إنترنت بسرعة توفير المعلومة، فلا يمكن تجاهل تأثيرها على المجتمعات والأفراد،³

2-2- الأنترنت: بإستطاعة المؤسسة الاعتماد على شبكة الأنترنت لبناء شبكة الأنترنت، يمكن من خلالها التعامل مع أنواع مختلفة من الحواسيب المتوقّرة بها، أين يتيح ذلك العمل وتناقل المعلومات والبيانات بين العاملين في المؤسسة الواحدة فقط، كما يمكن اقتصرها على عدد محدود منهم، بحيث لا يستطيع مستخدمو الأنترنت العاديين الوصول إلى المعلومات المخزنة

3-2- لإكسترنات: يعد تطور للأنترنت، حيث يقتصر هذا الأخير على استخدام الشبكة وتبادل المعلومات والبيانات بين كل أو بعض العاملين داخل المؤسسة الواحدة، أما الإكسترنات فهو يسمح لأفراد أو جهات محددة تابعة لها فروعها مثل الدخول إلى شبكة الأنترنت بكلمات مرور سرية واستخدامها وبما أن نظام معلومات الموارد البشرية يهدف إلى إنتاج معلومات تساعد على تسيير الموارد البشرية فإنه بحاجة إلى المادة الأولية لمدخلاته وهي البيانات⁴

الفرع الرابع: موارد البيانات

إن وظيفة الموارد البشرية لها حاجات دائمة لتجميع ومعالجة كميات هائلة من البيانات، لأجل الحصول على المعلومات الضرورية لصنع القرارات، وخص البيانات لغرض استرجاعها كلما دعت الحاجة.

1- نظم قاعدة البيانات

¹- سيد محمد جاد الرب، مرجع سابق، ص 204.

²- عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجناحي، مرجع سابق، ص 291.

³- فايز جمعة النجار، مرجع سابق، ص 225.

⁴- ايمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبي، مرجع سابق، ص 183.

عرف قاعدة البيانات بأنها "تجميع البيانات المرتبطة ذات العلاقات المتبادلة فيما بينها والمخزنة بطريقة منظّمة، تساعد على سرعة استرجاعها وسهولة استخدامها في تطبيقات متعددة لأغراض متنوعة"، فهي: ¹

"ملف أو مجموعة من الملفات المترابطة منطقياً، منظّمة بطريقة تقلّل أو تمنع تكرار بياناتها وتجعلها متاحة لتطبيقات النظام المختلفة، تسمح للعديد من المستخدمين بالتعامل معها بكفاءة" يتم تخزين قاعدة البيانات على الحاسوب، تشرف عليها برامج تستخدم لبنائها وإدارتها تدعى نظم إدارة قاعدة البيانات. ²

تعرف نظم إدارة قاعدة البيانات بأنها "مجموعة البرامج التي يمكن للمؤسسة من خلالها حفظ وتنظيم قاعدة البيانات بكفاءة وفعالية نظراً للعيوب التي امتاز بها النظام التقليدي لتخزين البيانات كتكرارها، عدم المرونة في الاستخدام الوقت الطويل الذي تتطلبه عملية التغيير، فإن تطبيق نظام إدارة قاعدة البيانات يساعد على معالجة البيانات على نحو ملائم وخبزنها وتحقيق المشاركة في حالة رغبة أكثر من مستخدم في استخدام أو تغيير مفرداتها في نفس الوقت،... الخ، الشيء الذي يساهم في تحقيق العديد من المزايا للمؤسسة منها:

-استقلالية البيانات، أين يتم حفظها بصورة مستقلة عن برامج التطبيقات، وبالتالي لا تتأثر هذه الأخيرة بأي تغيرات تحدث في تنظيم البيانات والعكس؛

-تقليل الحشو الذي كان يعاني منه النظام التقليدي، فقد أدى استخدام قاعدة البيانات إلى تخفيض عدد الملفات ومن ثم الحد من تكرار البيانات؛

توفير البيانات بتكلفة أقل، والمحافظة عليها ضد الفقد والتغيير: ³

-تسهيل عملية المشاركة في البيانات

2-قاعدة بيانات الموارد البشرية

من منطلق أن البيانات مصدر إنتاج المعلومات تعد قاعدة البيانات من أهم الموارد التي يعتمد عليها نظام معلومات الموارد البشرية، فهي ذات قدرة خزن غير محدودة، كما تساعد على وضع برامج عديدة كبرامج التدريب، الأجور،... الخ، تسمح قاعدة بيانات الموارد البشرية بتحقيق العديد من الأهداف كتوفير البيانات المطلوبة للاستخدام في الحاضر والمستقبل، ضمان سلامة وصحة البيانات، العمل على تطوير البيانات سواء للتطبيقات أو للاستفسارات، ضمان توفير البيانات في الوقت المناسب،... الخ

3-تحول البيانات إلى معلومات لاستخدام البيانات المتوفرة في قاعدة البيانات أو في السجلات وتصبح مفيدة للمستخدمين، يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بالخطوات الموضحة في الشكل التالي: ⁴

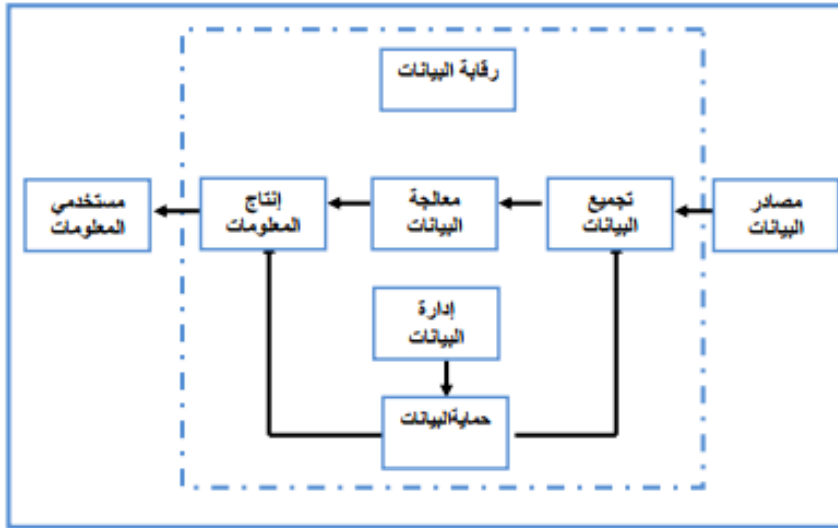
¹-محمد السعيد خشبة، نظم إدارة قاعدة البيانات (قاعدة بيانات 4)، مطابع الوليد، 1992، ص 8.

²- فؤاد الشراي، مرجع سابق، ص 183.

³- السيد عبد المقصود ديبان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلومات المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية الإسكندرية، 2004، ص 342.

⁴- محمد عبد حافظ، مرجع سابق، ص 64.

الشكل رقم (II-04): مراحل تحويل البيانات إلى معلومات



المصدر: ثناء علي قباني، نظام المعلومات المحاسبية، الدارالجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 18.

من الشكل يلاحظ أن خطوات إنتاج المعلومات تتمثل في:¹

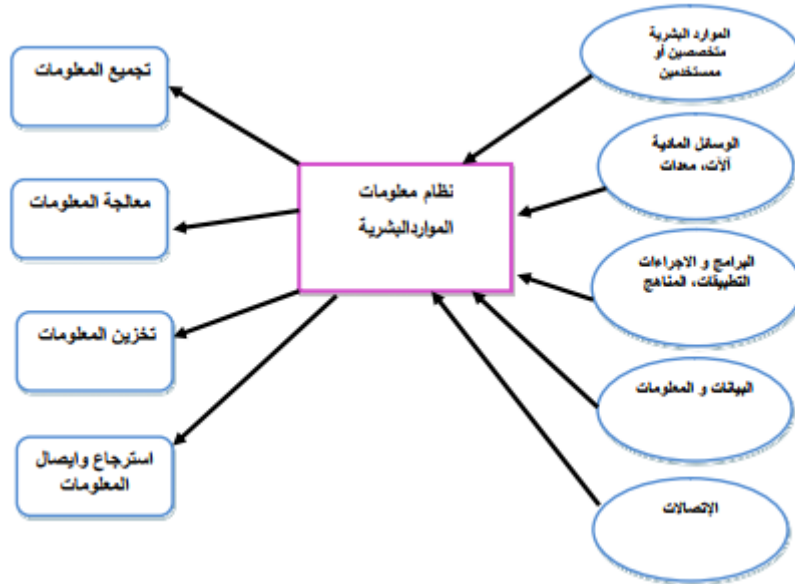
- تجميع البيانات
- معالجة (تشغيل) البيانات
- إدارة البيانات
- حماية البيانات وسريتها
- إنتاج المعلومات
- الرقابة على أداء النظام

إن توفر موارد نظام معلومات الموارد البشرية لوحيدها ليس كافياً، فلا بد من التكامل ما بين هذه الموارد

مجتمعة حتى تحدث الأثر أو الهدف المتوقع، كما هو موضح في الشكل التالي

¹ - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص 193.

الشكل رقم (II-05): تكامل موارد وأنشطة نظام معلومات الموارد البشرية



Source : Robert Reix, Systeme D'information et Management des Organisation, 05 édition Vuibert – gestion, Paris , 2009 , p 04

المطلب الرابع: متطلبات ومعوقات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية

الفرع الأول: متطلبات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية

حتى ينجح نظام معلومات الموارد البشرية فإنه من الضروري توافر عدة متطلبات تتكامل مع بعضها

البعض في التأثير على نجاح النظام، ومن أهم تلك المتطلبات نذكر:

1-المتطلبات الإدارية: وتتمثل في النواحي المتعلقة بالإدارة وأنشطتها المختلفة ومنها:¹

-تحديد أهداف وغايات الإدارة بشكل واضح، ومن تم بيان الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها نظام معلومات الموارد البشرية.

-التخطيط الفعال لاحتياجات النظام من المواد المتعددة

-مشاركة الإدارات الرئيسية في المنظمة مع إدارة الموارد البشرية في اعداد وتصميم النظام

-مراعاة احتياجات المستخدمين من المخرجات ومعلومات النظام لضمان كفاءة وفعالية أدائه.

2-المتطلبات التكنولوجية (الفنية)

-توفر الأجهزة والأدوات والآلات اللازمة لتشغيل النظام بمراعاة إمكانيات واحتياجات المنظمة

¹-بن السعدي محمد الجواد، أثر أنظمة المعلومات في تسيير الموارد البشرية، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص

-توفير الأفراد ذوي المهارات والخبرات الفنية اللازمة لتشغيل الأجهزة والآلات والحاسبات الآلية أو الاستعانة بمجموعة من الاستثمارين استثماريين في هذا المجال.

-تكامل البيانات – الملفات والسجلات والوثائق – من أجل استخدامات أكثر فاعلية.

3-المتطلبات الاقتصادية

ومن أهمها:¹

-توفير وقت كاف لعملية اعداد وتصميم النظام، بما يسهم في إيجاد نظم مبنية على أساس واضح وسليم.

-العمل على تخفيض التكاليف

-الاستخدام الأمثل للأفراد العاملين على تشغيل نظام معلومات الموارد البشرية.

-توفير الجهد المبذول في جميع مراحل عمل نظام معلومات الموارد البشرية بما يتطلب تدريب العاملين لزيادة مهاراتهم في التشغيل واستخراج المعلومات.

4-المتطلبات الاجتماعية

-التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى بالمنظمة لضمان الامداد بالمعلومات لتلك الإدارات والحصول منها على البيانات والحقائق.

-الاتصال الجيد بين العاملين

-روح المساعدة من قبل مصممي النظام المستفيدين منه.

-سهولة استخدام مخرجات النظام بما يتطلب دعم السلوك الإيجابي لدى العاملين بالنظام والمستفيدين منه.²

الفرع الثاني: معوقات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية

عشرة عوامل تقف حياء بناء نظام معلومات الموارد البشرية، وذكر أنها أخطاء متكررة وليست حديثة بل

تتكرر منذ الستينات من القرن العشرين وتتمثل هذه الأخطاء فيما يلي:

1-عدم تحديد أهداف نظم معلومات الموارد البشرية بدقة

2-عدم المشاركة الفعالة للإدارة الموارد البشرية في بناء وتصميم نظام المعلومات

3-ضعف الارتباط المتكامل بين النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية

4-وجود تعقيدات وعلاقات متشابكة بالنظام تؤدي لتعدد التقارير

5-عدم وجود التأييد والدعم الكافي من قبل الإدارة العليا

6-الاعتماد على اللجان لتصميم النظام ومتابعته

¹-شارف عبد القادر، دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2010، ص 40-41.

²-ماجد أحمد عبد العزيز بشير، أنظمة المعلومات ودورها في دعم القرارات الإدارية، منشورات العربية للتنمية، مصر، 2015، ص 151.

- 7- استخدام التكنولوجيا المعقدة، يصعب في الكثير من الأحيان على موظفي إدارة الموارد البشرية استخدامها وتشغيلها
- 8- التهاون في عملية الرقابة قبل وأثناء بناء وتصميم نظام معلومات الموارد البشرية.
- 9- مقاومة العاملين لإدخال نظام معلومات الموارد البشرية
- 10- عدم دراسة تكلفة البرامج المساعدة المستخدمة بدقة وعناية.

المبحث الثاني: دور نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية

يوجد علاقة بين نظم المعلومات والموارد البشرية والعمليات الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة)

المطلب الأول: دور نظم المعلومات الموارد البشرية في عملية التخطيط

يعتبر التخطيط هو الوظيفة الأولى في العملية الإدارية وأهمها حيث يسبق التنظيم والتوجيه والرقابة، وينطوي التخطيط على اختيار مهام محددة يجب أداؤها لتحقيق الأهداف التنظيمية، إلى جانب تحديد كيفية أداء هذه المهام ومتى يجب أداؤها.

ويعرف التخطيط بأنه عملية Process " " لأنه يشمل مجموعة من المراحل التي يمر خلالها المخطط

ليصل في النهاية إلى مجموعة من الإجابات المحددة على الأسئلة تم دراستها وبحثها أثناء عملية التخطيط.¹ قد أوضح أحد كتاب الإدارة² أن للتخطيط غرضين أولهما غرض وقائي يتعلق بمدى تقليل عنصر المخاطرة الخاص بالظروف المحيطة بالمنظمة، وتوضيح النتائج المترتبة على قرارات الإدارة، وثانيهما غرض المخاطرة الخاص بالظروف المحيطة بالمنظمة، بالإضافة إلا أن التخطيط يعتبر أداة تنسيق لتحقيق كفاءة الأداء التنظيمي

التخطيط السليم للموارد البشرية يساعد على نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها، مما يسمح بزيادة فعاليتها وكفاءتها، فأداء المؤسسة مرتبط بشكل كبير بأداء الأفراد كافة المستويات، فمن خلاله يمكن التعرف على مختلف الحوافز المادية والمعنوية اللازمة للأفراد مثل الأجور، وهو الأمر الذي يمكن أن يعرفه المدير إلا إذا كان لدى المؤسسة نظام معلومات فعال. حتى يتمكن المدير من إدارة الأفراد يجمع المعلومات المتعلقة بالأجور وبذلك يحدد برامج الأجور قصد تحديد التعويضات الإضافية، إلى جميع البيانات والمعلومات عن الأفراد باختلاف حالاتهم.

¹-عمر محمد درة، مدخل إلى الإدارة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2009، ص 19.

²-أحمد شريف العاصي، نظم المعلومات الإدارية، جامعة الزقازيق، مصر، 2004، ص 110.

إن عملية التخطيط تتم على مستوى المنظمة ككل أو مستوى الأقسام المختلفة للمنظمة فمثلاً في المؤسسة التي تعتبر المورد البشري كعامل استراتيجي فإذا تعمل على تخطيط الموارد البشرية بشكل فعال بناءً على نظام المعلومات الخاصة بالأفراد.

بعد عرضنا لدور نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية، ننتقل إلى دور نظام المعلومات في العملية التنظيمية، الاشراف والتوجيه

المطلب الثاني: دور نظام المعلومات الموارد البشرية في عملية التنظيمية والاشراف والتوجيه

سنعرض في هذا المطلب دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية في عملية التنظيم، الاشراف والتوجيه

الفرع الأول: دور نظم المعلومات الموارد البشرية في العملية التنظيمية

يعتبر التنظيم الوظيفة الثانية في العملية الإدارية إذ يعرفه "Bowara1938" أنه مجموعة من النشاطات أو القوى الشخصية المنسقة بوعي.

ويرتبط التنظيم بشكل وثيق بالسلطة حيث يعرفه G.pechaghis بأنه "رسم لتوزيع المهام والمسؤوليات داخل المؤسسة¹."

ويعتبر التنظيم متعدد الأبعاد حيث يظهر في وجهين هما:

-يشمل المميزات السليمة والاتصالية بين مختلف المستويات والإطارات الإدارية ؛
-المعلومات والمعطيات بواسطة قناة هذه الممرات لتحقيق الأهداف والسياسات .

ويلاحظ أن غرض التنظيم هو إعطاء عمل مستقل وواضح لكل شخص وضمان تنسيق هذه الأعمال أو المهام بالطريقة التي تمكن المؤسسة من تحقيق الأهداف، ومن أبرز ما يحققه التنظيم في أداء العمل الإداري هو:²

-التوزيع العلمي الصحيح للوظائف بطريقة لا يكون فيها التأثير الشخصي دور يذكر
-يقضي على التداخل والازدواجية في الأعمال ويمنع التضارب في تنفيذ الخطط والواجبات -يحقق الوفرة الاقتصادية: حيث يذكر Hek hrdaymer "من بين مصادر تحقيق الوفرة الاقتصادية لا يوجد مصدر أعظم من استخدام التنظيم الفعال لأنه الوسيلة القادرة على استغلال الطاقات البشرية.³

-تحديد خطوط السلطة من أعلى الهيكل التنظيمي إلى قاعدته مروراً بمختلف المستويات الإدارية.
-يساعد المديرين على تحقيق العمل الجماعي ، والإستفادة القصوى من التفاعل من الأفراد فإن التنظيم يعتبر وسيلة فعالة لتنمية المهارات والقدرات.

¹-علي عباس، أساسيات علم الإدارة، ط4، طار المسير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 127.

²-محمد شاكر عصفور، أصول التنظيم والأساليب، ط8، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 124.

³-علي عباس، مرجع سابق، ص 128.

إن التنظيم كوظيفة إدارية يختلف عن التنظيم كبناء أو هيكل ، فالتنظيم الأول يهتم أساساً بالهيكل الرسمي كوسيلة لتحقيق العمل الجماعي ، أما التنظيم الثاني فيشار إليه عادة في مؤلفات نظرية التنظيم أنه يهتم بدراسة كل ما يتعلق بالعلاقات بين الأفراد الذين يقيمون بنشاط جماعي من خلال بناء اجتماعي ، وتؤثر المعلومات على التنظيم من خلال الأسلوب المستخدم ، فنظم المعلومات يجب أن تتوافق مع الهيكل التنظيمي ونظام تفويض السلطة داخل المؤسسة و عندها يمكن تحديد الأهداف على مستوى الوحدات التنظيمية و قياس الإسهامات لهذه الوحدات في تحقيق المعلومات المطلوبة و أهداف المؤسسة و معنى هذا أن كل التنظيمات يجب أن تصمم على ضوء تدفق المعلومات و أنواع المعلومات المطلوبة لأغراض التخطيط و الرقابة.

الفرع الثاني: دور نظم المعلومات الموارد البشرية في الاشراف والتوجيه

إن الطاقة المغذية لأي مؤسسة هي الطاقة البشرية التي يستحيل الاستغناء عنها، لذا نجد أن التوجيه أكثر العمليات البشرية، تعقيداً نظراً لارتباطه بالعنصر البشري. فقد يكون منه: الرئيس والمرؤوس الذي تختلف مسؤولياته باختلاف المنصب وعليه يمكن القول إن التوجيه هو الوظيفة الثالثة في العملية التسييرية ويتبع استخدام مصطلحات التأثير أو التحفيز أو القيادة المماثلة له.¹

كما يمكن تعريف التوجيه على أنه: وظيفة إيجاد التكامل بين مجهودات الأفراد والموضوعة الوظيفية الواحدة عن طريق إنجاز الأعباء الموجهة إليهم.²

إلى جانب ذلك فإن وظيفة التوجيه تتضمن عمليات متعددة على ظروف العمل الجديدة في اتجاهين من الرئيس إلى المرؤوسين، ومن المرؤوسين إلى الرئيس، بعد تحديد الاحتياجات من المعلومات في جميع الاتجاهات لإصدار التوجيهات والإرشادات والتعليمات والأوامر.

كما يساعد التوجيه في تسيير أو تنفيذ الأوامر وفقاً لطرق نظامية وعن طريق تقريب الأداء من الخطة

بشكل متجانس

1-أسس التوجيه

يعتبر التوجيه بمثابة القلب النابض في أعمال الإدارة لأنه يحفز على العمل ويقوم على مجموعة من الأسس المستندة عليها بشكل عام والمتمثلة في:

-إصدار أوامر واضحة وكاملة في حدود طاقة المرؤوسين، وأن تكون هذه الأوامر مقنعة وقابلة للتنفيذ،
-تزويد المرؤوسين بتعليمات وإرشادات واضحة تدلهم على طرق ووسائل إنجاز المهام، وأن تتناسب التوجيهات مع ظروف العمل.

-تحفيز الأفراد على إنجاز المهام.³

¹-بشير علاق، تنظيم وإدارة العلاقات العامة، ط العربية، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2010، ص 145.

²-سامح سعيد المطلب عامر، إدارة الأداء، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 266.

³-بشير علاق، مرجع سابق، ص 128.

كما تتمثل أهم الركائز الأساسية لتوجيه في القيادة والاتصال ورفع الروح المعنوية نذكرها في الآتي:

2-الاتصال : ويعني تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين وتلقي المعلومات والبيانات الضرورية منهم في صورة تقارير وأبحاث ومذكرات واستفتاءات، وذلك بقصد اتخاذ قرار معين أو تنفيذه، ومن هنا نجد أن الاتصال بالأفراد لا يكون إلا إذا تأكدت الإدارة أن الرسالة قد سلمت إلى المرؤوسين وأنهم قد فهموا واستوعبوا الرسالة،

وهنا نرى أنه يتوجب وجود نظام اتصال فعال يوفي بأغراض الإدارة والواقع نجد أن نجاح أي إدارة لبلوغ أهدافها لا يتوقف على فهم المرؤوسين للتوجيهات بل يتوقف إلى حد كبير على مقدرة المدير على تفهم المرؤوسين¹ كما أن الاتصال يجعل تشغيل العملية الإدارية سهلة، ويساعد على إنجاز التخطيط الإداري بفعالية، كما يساعد على تنفيذ المهام بشكل فعال وتحقيق جهاز رقابي فعال وذلك من خلال وسائل الاتصال الرسمي والغير رسمي

2-1-الاتصال الغير رسمي:تستخدمه الجماعات والتنظيمات الغير رسمية في المؤسسة، وهو يتمتع بدرجة عالية من التصديق من جانب أعضاء هذه الجماعات ولذلك لا بد للمؤسسة من الحصول على هذا النوع من أنواع هذا الاتصال.²

2-2-الاتصال الرسمي:ويتضمن المسالك التنظيمية المحددة للعديد من الوسائل منها المقابلات الخاصة، الاجتماعات على مستوى الإدارة أو القسم، المؤتمرات، المكالمات الهاتفية.

3-القيادة:تعتبر أحد الوسائل التوجيهية ولكي تبدأ عملية التنفيذ لا بد من وجود قيادات للأفراد وتوزيع للأدوار ثم التعليم والتدريب للمبادئ والأسس فالقيادة ضرورية في كل المؤسسات وفي كل الحالات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتحفيز ورقابة.

ويرى Khom أن القيادة هي نوع من القدرة أو المهارة في التأثير على المرؤوسين بحيث يرغبون في أداء وإنجاز ما يرغب به القائد.³

رفع الروح المعنوية:يلمس أن التوجيه بالنسبة للعاملين الجدد يتم تعريفهم بظروف العمل المادية والمعنوية، وعن طريق متطلبات أداء العمل فعلياً لذا يقوم المدير بتحديد مكان العمل والإدارات الرئيسية، وتشجيع القوى العاملة على زيادة الإنتاجية عن طريق تحفيزهم⁴

¹-معن محمود عياصر، مروان محمد بني أحمد، القيادة والرقبة والاتصال، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 65.

²-بشير عباس العلاق، مرجع سابق، ص 258.

³-عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف، تنظيم إدارة الأعمال، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1993، ص 533.

⁴-نفس المرجع، ص 534.

المطلب الثالث: دور نظم المعلومات الموارد البشرية في عملية الرقابة والتقييم

تعرف الرقابة بأنها "وظيفة أمن وظائف الإدارة تعني بقياس وتصحيح أداء المرؤوسين بغرض التأكد من أن الأهداف والخطط الموضوعة قد تم تحقيقها"¹

كما تعرف بأنها التأكد من أن أداء الأعمال يتم لما هو مخطط له، فهي تمثل الجزء المكمل للتخطيط فلا رقابة بدون تخطيط، ولا تخطيط فعال بدون رقابة، وذلك لأنه لا يمكن التأكد من أن الخطة تسير وفقاً لمسارها المحدد بدون متابعة ورقابة. كما أنه لا يمكن أن يكون هناك رقابة إذ لم يكن هناك أهداف مخططة يراد تحقيقها.²

ويبرز دور وأهمية المعلومات الخاصة بالأفراد في العملية الرقابية من خلال المراحل التي تشمل الأدوات المستخدمة لاكتشاف الانحرافات وكيفية تصحيحها وذلك كما يلي:

- وضع المعايير الخاصة بأداء كل فرد ؛
- مقارنة الأداء الفعلي لهذه المعايير ؛
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة
- استمرارية الرقابة³

المطلب الرابع: تسيير الموارد البشرية الكترونياً

لقد عرفت تقنيات المعلومات مختلف جوانب العمل الإداري في مؤسسات الأعمال، وكان احتساب الرواتب من أوائل جوانب العمل الإداري التي استخدمت فيها تقنيات المعلومات نظراً للجهد الكبير الذي وفرته برمجيات احتساب أجور العاملين في المؤسسة مع إضافة الدقة والسرعة في التنفيذ، ومع تطور المفاهيم الإدارية من مفهوم شؤون الأفراد (المستخدمين) إلى مفهوم المتسع لتسيير وإدارة الموارد البشرية فقد نما احتياج شديد لأنشاء قاعدة بيانات الالكترونية للموارد البشرية.

قاعدة بيانات الموارد البشرية

حيث أن تسجيل مختلف بيانات العاملين في المؤسسة بما يسمع باستخدامها في تطبيقات عدة، ويتربح تحديد البيانات التي يتم الاحتفاظ بها في القاعدة على مدى تطور وظيفة الموارد البشرية في المؤسسات، وكذا على مدى احتياجات ومطالب الإدارة العليا من هذه القاعدة، من الأمثلة التي توضح مدى التوسع في تحديد محتويات قاعدة بيانات الموارد البشرية المثال الذي يفرض الاحتياج لخبرة لا ترتبط مباشرة بمجال عمل مؤسسة الأعمال.

¹-زيد منير عبودي، إدارة المؤسسات العامة، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 137.

²-مزه شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 21.

³-نفس المرجع، ص 21.

النظم الالكترونية التقليدية الموارد البشرية

وتعرف بتسجيل بيانات أساسية عن الموارد البشرية وربطها بالهيكل التنظيمي للمؤسسات، ومن ثم احتساب الرواتب والتعويضات واستخراج احصائيات متعددة عن القوة العاملة.

الربط بين الموارد البشرية وباقي النظم الالكترونية

مع تطور النظم الالكترونية لتسيير الموارد الشاملة لمؤسسة الأعمال تطور الاحتياج للربط بين قاعدة بيانات الموارد البشرية وتطبيقات الشؤون المالية، المحاسبة، إدارة المشروعات، التخطيط، إدارة الموارد والعمليات الإنتاجية وغيرها¹.

إن دمج التكنولوجيا مع تسيير الموارد البشرية يعمل على زيادة كفاءة عمليات، زيادة تفاعل الموظفين وعمليات الاتصال بينهم، بالإضافة إلى تغيير إجراءات العمل والمهارات المطلوبة سواء لدى إدارة الموارد البشرية أو لدى كافة افراد المؤسسة. وهذا الأمر لا يعني اهمال العنصر البشري في هذه العملية فالهدف منها هو زيادة التفاعل مع التغيرات المعاصرة وزيادة كفاءة المؤسسة وتقليل التكاليف، وهذا لا يتم إنجازه في منأى عن العنصر البشري، حيث يبقى العنصر البشري هو محور الاهتمام في المؤسسة، ولكن بإضافة تحديات تساعده على مواكبة التغيرات في بيئة الأعمال².

¹ -Ww,abahe.co.uk,01/05/2018, 06:54.

²-يوسف محمد يوسف أبو أمونة، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 03.

خلاصة الفصل

يساعد كل نمط من أنماط التطبيقات الحاسوبية المؤسسة في مجالات تسيير الموارد البشرية، ويحقق لها المزايا التنافسية المتمثلة بتخفيض التكاليف أو تحقيق الجودة والابداع.

لابد للمؤسسة استخدام نظام معلومات لتسيير مواردها البشرية لتمكن من الحصول على معلومات شاملة بشأن مخزون المهارات للأغراض الإدارية المختلفة مثل اعداد الاستراتيجيات أو تطوير نظم العمل أو تطبيق فلسفات إدارية جديدة أمرا في غاية الصعوبة إن لم يكن مستحيلا.

وإن امتلاك نظام فعال لمعلومات الموارد البشرية يمثل أحد الأسلحة الاستراتيجية لتحقيق مزية تنافسية في أسواقها وضمان الاستمرار والنمو في تلك الأسواق.

ونستنتج من ذلك أن تسيير الموارد البشرية تتطلب نظاماً للمعلومات يمكنها من تزويد وظيفة إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة بالبيانات الحالية والمستقبلية بهدف تحقيق الرقابة واتخاذ القرارات وتحتاج هذه النظم إلى مجموعة من الإجراءات والأدوات والطرق الخاصة بتشغيل وتقييم البيانات لتوفير المعلومات اللازمة والشروط المطلوبة ، وبالتالي فإن افتقار المؤسسات لنظم معلومات خاصة بالموارد البشرية أو تقادم المعلومات أو برمجيات هذه النظم أو عجز استقبال تلك المعلومات ، سوف يؤدي إلى قلة الكم والنوع منها و التي تساعد في عملية التنبؤ وتخطيط الموارد البشرية وهذا ما يؤكد أهمية وجود نظم معلومات الموارد البشرية داخل المؤسسات.

الفصل الثالث

دراسة حالة "بلدية سيرات" مستغنام

تمهيد

بعد أن تم التطرق في الجانب النظري من هذه الدراسة إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بنظام المعلومات ودوره في تسيير إدارة الموارد البشرية، سنحاول في هذا الفصل اسقاط تلك المفاهيم على إحدى المؤسسات، وترجمة الجانب النظري إلى معطيات ملموسة، حيث تمت الدراسة على مستوى بلدية سيرات بولاية مستغانم، بغرض التعرف على مدى دور وفعالية نظام المعلومات بالمؤسسة ومختلف الطرق لتطبيق هذا الأسلوب الإداري الحديث، كما تم توجيه الاستبانة والغرض منها هو التعرف على بلدية سيرات، والمعايير التي يعتمدونها في تسيير الموارد البشرية، والطريقة التي يتم بها تنفيذ هذا الأسلوب في البلدية.

المبحث الأول: عموميات حول بلدية سيرات

تعتبر البلدية مؤسسة عمومية تابعة للجماعات المحلية وهي نواة الأساسية الأولى لانطلاق العمل التنموي بحكم قربها من المواطن وأدري بتطلعاتهم وانشغالهم ومتطلباتهم وبذلك تم إسقاط الجانب التطبيقي فيها

المطلب الأول: تقديم عام حول بلدية سيرات

الفرع الأول: نبذة تاريخية حول بلدية سيرات

سيرات محطة مع التاريخ، هي قبل كل شيء صفحة من التاريخ، تعاقبت عليها الحضارات ومحطة للجمال الطبيعي بموقعها الاستراتيجي، عرف عنها منذ القدم، تعتبر اصل تسمية سيرات كلمة مشتقة من setrat ستراتا اللاتينية القديمة على مذكر يعقوب في كتابه دراسات في فقه اللغة لأنها سيرات بالسين إلى شاسعة وتباعدها حدودها.

سيرات البلدية هي قبل كل شيء، موقع جغرافي استراتيجي، جمع لديها كل المقومات المناخية والتضاريسية الملائمة للعيش أو الحياة المستقرة، تقع في الجهة الشمالية الشرقية على بعد 20 كلم على مقر الولاية والشامل الغربي على مقر الدائرة تحدها بلدية الطواهرية من الشمال وكل من بلديتي عين سيدي شريف وحاسي ماماش وأما غربا فبلديتي لنوصي والحسيان وشرقا بلدية بوقيراط أما جنوبا بلديتي معسكر والغمري وتبلغ مساحة بلدية سيرات 70.92 كلم، كما يبلغ عدد سكان 21677 نسمة حسب إحصاء العام للسكن والسكان سنة 2008.

الفرع الثاني: تعريف مقر البلدية

البلدية الجماعة الإقليمية الأساسية، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحدث بموجب قانون.

للبلدية إقليم واسم ومركز، ويديرها مجلس منتخب هو المجلس الشعبي البلدي وهيئة تنفيذية، تم انشاء بلدية سيرات بعد تقسيم الإداري لولاية مستغانم سنة 1984.

الفرع الثالث: مجال نشاط والامكانيات المادية والبشرية للبلدية

1-المناخ

فبلدية سيرات لها مناخ حار إلى معتدل صيفا وبارد إلى معتدل شتاء، تحتوي البلدية على أهم المؤسسات ففي قطاع التربية والتعليم أنشأت 20 ابتدائية و4 متوسطات وثانوية واحدة.

2-التزويد بالمياه الصالحة للشرب

الجدول رقم (III-01): تزويد بالمياه الصالحة للشرب

| | |
|--------------|---|
| سعة التخزين | خزانات سعة كل منهما 1000 م ³ |
| عدد الآبار | 03 آبار |
| نمط التوزيع | يومية |
| سعة الدفع | 29.3 لتر/ثانية |
| وقت التوزيع | 08 ساعات |
| كمية التوزيع | 54 لتر لكل ساكن |

المصدر: من اعداد الطالب استنادا على معلومات من البلدية

3-شبكة الطرقات

الجدول رقم (III-02): تزويد بالمياه الصالحة للشرب

| | |
|------------------|-------------|
| الطرق الوطنية | 9.740 كلم |
| الطرق البلدية | 45.200 كلم |
| الطرق الولائية | 51.388 كلم |
| الشبكة الاجمالية | 106.328 كلم |

المصدر: المصلحة التقنية مكتب أملاك الدولة

4-الفلاحة والصناعة

أما فيما يخص الزراعة، أهم ما يميز هذه المنطقة هي منطقة زراعية بمساحة صالحة للزراعة تقدر بـ 5130 هكتار منها 2515 مسقية كما أنه يوجد نهضة موسمية في انتاج الخضر والفواكه بحيث يزور البلدية تجار أكثر من 30 ولاية.

وأما الصناعة، نظرا لطبيعة المنطقة فاغلب السكان يميلون إلى الفلاحة والخدمات مما جعل قطاع الصناعي منعزلا تقريبا ولكن رغم ذلك يمكن ذكر بعض المؤسسات التي تعود ملكيتها للخوادم والتي تتمثل في العتاد فلاحي.

5-الصحة

فأما في القطاع الصحة تحوز البلدية على مركز صحي وثلاث قاعات للعلاج وقطاع الشباب والرياضة تحتوي على قاعة متعددة الرياضات ومكتبة عامة.

6-السياحية

وتحوي بلدية سيرات نقاط سياحية وأثرية لم تستغل بعد كما هو معروف عند العامة مغارة (الدية) التي لم يكشف البحث حتى اليوم عن محتوياتها وتدرجات بواطها وعلة وجودها.

المطلب الثاني: شرح مختلف المصالح والهيكل التنظيمي للبلدية

الفرع الأول: شرح مختلف المصالح

1-الأمانة العامة

إن الأمانة العامة للبلدية يسيرها أميناً عاماً وهذا الأخير حسب بعض المختصين يعتبر الركيزة الأساسية في البلدية ويعتبر المساعد المباشر الأساس ي لرئيس البلدية.

وتجدر الإشارة أن وظيفة أمين عام للبلدية موجودة على مستوى كل بلديات التراب الوطني و التعيين فيها يكون حسب الشروط المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 86 20 المؤرخ في 18/18/0220 المتضمن القانون الأساس ي الخاص بالعمال المنتمين إلى قطاع البلديات وكذا المرسوم التنفيذي رقم 20-87 المؤرخ في 18/18/0220 الذي يحدد قائمة الوظائف العليا للإدارة البلدية.

وفيما يخص صلاحيات الأمين العام للبلدية تنص المادة 002 من المرسوم التنفيذي المذكور أعلاه ما يلي: " يتولى الأمين العام للبلدية وتحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي ما يأتي:

-جميع مسائل الإدارة العامة.

-القيام بإعداد اجتماعات المجلس الشعبي البلدي.

-القيام بتنفيذ المداولات.

-القيام بتبليغ محاضر مداولات مجلس الشعبي البلدي والقرارات للسلطة الوصية إما على سبيل الإخبار أو من أجل ممارسة سلطة الموافقة والرقابة.

-تحقيق إقامة المصالح الإدارية و التقنية وتنظيمها والتنسيق بينها ورقابتها.-ممارسة السلطة السلمية على موظفي البلدية. ومن خلال نص المادة 002 نستطيع أن نحصر الصلاحيات الأساسية للأمين العام للبلدية فيما يلي:

- تسيير وتنشيط المصالح الإدارية والتقنية للبلدية.

-تحضير مداورات مجلس الشعبي البلدي وخاصة منها المتعلقة بالميزانية البلدية.يمارس السلطة الرئاسية على موظفي البلدية و لكنه يمارسها باسم رئيس البلدية و ذلك طبقا لما جاء في المادة 082 من القانون رقم 21-12 التي تنص: تخضع إدارة البلدية للسلطة السلمية لرئيس المجلس الشعبي البلدي.

وتظهر أهمية هذه الوظيفة أي وظيفة الأمين العام للبلدية خاصة حين تجديد المجالس الشعبية البلدية بحيث أثناء هذه المرحلة يصبح تقريبا هو المسؤول الأول لإدارة البلدية. فيعتبر حينئذ الأمين العام للبلدية القناة أو الوسيط بين الهيئة البلدية المنتخبة والمصالح البلدية ولكن تجدر الإشارة أن الواقع في بعض الأحيان إن لم نقل في كثيرها. فإن صعوبات كثيرة تواجه ممارسة هذه الوظيفة.

مصالحة المحاسبة والإدارة: تتكفل مصلحة المحاسبة والإدارة بما يلي:

-إعداد ميزانيات والحسابات.

-متابعة المخططات البلدية للتنمية.

-متابعة تنفيذ الميزانيات.

-حساب أجور ومرتبات المستخدمين.

-إعداد حوالات التحصيل والدفع.

-مسك دفاتر الالتزامات والنفقات والمداخيل.

-تحضير الوضعية المالية للبرامج تسديد النفقات القانونية.

-تسيير الحياة المهنية للمستخدمين.

أ-مكتب المستخدمين: ويتكفل بما يلي:

-تسيير الحياة المهنية للمستخدمين بداية من التعيين إلى إنهاء علاقة العمل.

-مسك جدول التعداد.

-تحضير جداول الترقية في المدرجات وتنفيذه.

-تحضير المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية وتنفيذه.

-السهر على تنظيم المسابقات على أساس تنظيم الشهادات والاختبارات والفحص المني والامتحان المني وعلى عملية التوظيف ابتداء من الإشهار وصولاً إلى الإعلان عن النتائج النهائية.

-تحضير جدول حصيلة الشغل

ب-مكتب مالية المحاسبة: ويتكفل بما يلي:

-إعداد الميزانية والحسابات وتنفيذها.

-المتابعة المالية لبرامج التنمية.

- حساب أجور ومرتببات المستخدمين.

-إعداد حولات التحصيل والدفع.

-إعداد قسائم الطلبات.

-مسك دفاتر الالتزامات والنفقات والمداخيل.

ويتفرع مكتب مالية المحاسبة إلى: فرع التسيير وفرع التجهيز

فرع التسيير: ويتكفل بما يلي:

-متابعة تنفيذ الميزانيات فيما يخص قسم التسيير.

-حساب أجور ومرتببات المستخدمين.

-الكشوفات.

فرع التجهيز: ويتكفل بما يلي:

-متابعة تنفيذ الميزانيات فيما يخص قسم التجهيز.

-المساهمة في إعداد وتحضير وضعيات البرامج.

2-مصلحة التنظيم والشؤون العامة: تتكفل مصلحة التنظيم والشؤون العامة بالمهام التالية:

-تنظيم العام والمنازعات.

- الحالة المدنية.
- الخدمة الوطنية.
- العقود و الصفقات العمومية الجانب التنظيمي.
- الإحصاء العام للسكان.
- الانتخابات.
- المصادقة على التوقيعات والنسخ المطابقة للأصل تنظيم الأسواق وحركة المرور.
- رسم خريطة النقل الحضري داخل المدينة تتبع ملف المخطط الرئيس ي للتهيئة والتعمير ومخططات شغل الأراضي الجانب التنظيمي.
- نشر ومتابعة النصوص القانونية والتنظيمية.
- المؤسسات المصنفة (الجانب التنظيمي) إجراء التحقيقات حول محاسن و مساوئ إقامة هذه المؤسسات.
- 3-مصلحة الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية: تتكلف مصلحة الشؤون الاجتماعية الثقافية والرياضية بالمهام التالية:
- المساعدات الاجتماعية للمسنين، المعوقين والعائلات المحرومة.
- التكفل بالمرضى عقليا وإحالتهم على المصحات.
- تتبع نشاطات الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي والثقافي والرياضي.
- السكن الاجتماعي والتجزئات الاجتماعية.
- تسليم شهادات الاحتياجات.
- التكفل بملف التميين والتشغيل والتعاونيات الشبانية والشبكة الاجتماعية تنظيم التظاهرات الثقافية في مختلف المناسبات بالتنسيق مع الجمعيات والهيئات المعنية.
- تتبع نشاطات الهياكل الثقافية وتشجيع انتشارها وإنشائها.
- متابعة نشاطات النادي الرياضي الهاوي وفروعه وتشجيع الرياضات الجماهيرية.

4-المصلحة التقنية: يتولى المدير تحت سلطة الأمين العام تنشيط المصالح التي يشرف عليها والتنسيق بينها وتضم هاته

-مكتب الصيانة: وتضم مكاتبين:

-مكتب الاستغلال المباشر: ويقوم بإنجاز بطاقة تقنية لكل مشروع.

-مكتب الترميم: ويتولى هذا المكتب متابعة

-الترميمات التنسيق مع مصلحة العتاد والمخازن.

-مسك سجلات أشغال كل فرقة.

-مراقبة الأشغال ميدانيا توالاه ثلاثة فروع وهي على الإنارة، طرقات، التنظيف

-مصلحة النظافة والوقاية: وتقوم بالمهام التالية:

-مراقبة النظافة على مستوى التراب البلدي.

-معالجة المياه ومراقبتها ويدخل ذلك في إطار التطهير ونظافة المحيط.

-شبكة الطرق حيث يقوم بتسليم رخص من أجل الحفر وإصلاح القنوات الخاصة بصرف المياه القدرة

-الصحة المدرسية.

-الهدوء والحفاظ على السكنية العامة للقيام بالتحقيقات الميدانية والتدخلات التقريرية.

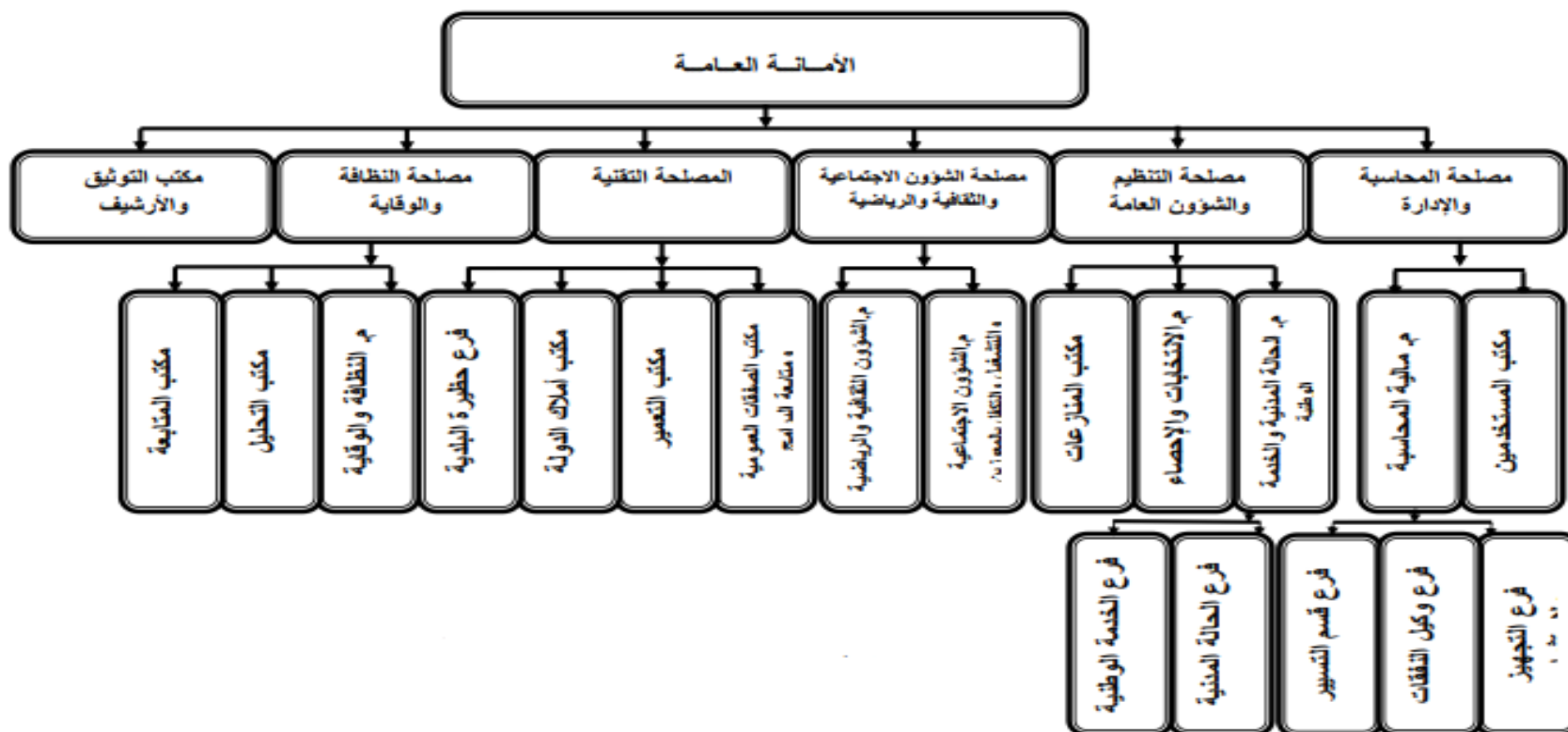
-مسك الفهرس الخاص بالتجار

مكتب التوثيق والأرشيف: مكتب الأرشيف والمحفوظات هو الذاكرة الإدارية لكل وثائق المصالح البلدية حيث

يتم حفظ كل الوثائق.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية سيرات بولاية مستغانم

الشكل رقم (01-III): الهيكل التنظيمي لبلدية سيرات



المصدر: وثيقة داخلية سنة 2022

المبحث الثاني: دراسة تحليلية لبلدية سيرات

إن أي مؤسسة تحث عن فرص التطوير والتغيرات قبل بروز المشكلة وليس بعد حدوثها حيث يقوم نظام المعلومات بدور مهم وفعال في أي مؤسسة حيث تسعى هذه الأخيرة من خلاله إلى تسيير الموارد البشرية ومعرفة مدى انعكاس نظام المعلومات على المؤسسة حيث تم اخذ عينة 25 موظف مكونة من مجموعة من الأسئلة في عبارة مختلفة مقسمة إلى ثلاث محاور.

المطلب الأول: مكونات الاستبيان

باعتبار أن الاستبيان هو وسيلة بجمع المعلومات، وأداة من أدوات الحصول على الحقائق والبيانات فيتم جمع هذه البيانات عن طريق وضع عبارات وتكون هذه العبارة متنوعة يتم تحضيرها انطلاقاً من أهداف معينة وانطلاقاً من جانب النظري للدراسة ومن بين مزايا هذه الطريقة الاقتصار في الوقت والجهد كما أنها تساهم في الحصول على بيانات من عدة أفراد في اقل وقت.

ولقد وزع الاستبيان على أفراد العينة وأعيد جمعها لتخضع إلى تفرغ بعد جمع الاستبيانات وهذا بحساب عدد التكرارات والأجوبة الخاصة بكل عبارة يتم تحليلها وذلك بعد تدوينها في جدول ليتم تحليل هذه النتائج المتحصل عليها من خلال تفرغ الاستبيان وكذا إعطاء تفسيرات لهذه النتائج.

عينة البحث

تم تقديم واستلام الاستبيان باستخدام طريقة التوزيع والجمع المباشر وقد استعنا ببعض العمال بالبلدية لتوزيع وجمع الاستبيان.

مجالات البحث

المجال البشري: اشتمل هذا البحث على مجموعة من الموظفين والمقربين 25 موظف لبلدية سيرات مع العلم أن يأخذ بعين الاعتبار عامل الجنس أو الاقدمية

المجال المكاني: أقيم البحث بولاية مستغانم وبضبط ببلدية سيرات وهي مؤسسة عمومية

المجال الزمني: تم توزيع 25 استبيان من تاريخ 02 جاني 2022 إلى 24 مارس 2022 واسترجاع في ظرف ثلاث أسابيع 25 استمارة في نفس اليوم تم بدأت عملية تفرغ البيانات المحصل عليها وتحليلها.

تحليل نتائج الاستبيان

وقد تم اختيار مجموعة من المتغيرات الشخصية والوظيفية لموظفي بلدية سيرات بولاية مستغانم، من أجل بيان بعض الحقائق المتعلقة بهؤلاء الموظفين، حيث قمت باستخراج التكرارات والنسب المئوية الخاصة بهذه المتغيرات بأسلوب احصائي وصفي، وفقا لما تم الحصول عليه من إجابات من عينة الدراسة، وتبين النتائج في الجداول التالية خصائص أفراد الدراسة، من حيث (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي).

المطلب الثاني: تفريغ الاستبيان

1- البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي)

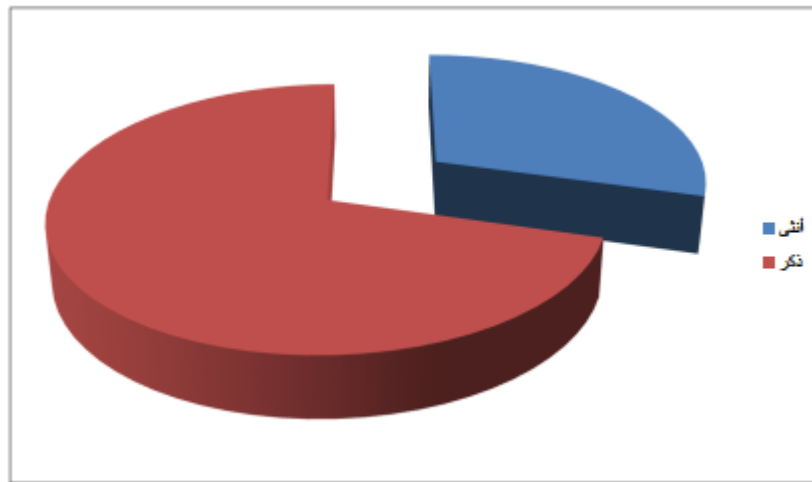
أولا: توزيع عينات الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (III-03): وصف العينة حسب الجنس

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر | 20 | 73.3 |
| أنثى | 05 | 26.7 |
| المجموع | 25 | 100 |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد نتائج الاستمارة

الشكل رقم (III-03): وصف العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول والشكل يتضح لنا توزيع النسب حسب الجنس لأفرا العينة حيث تمثل نسبه 73.3% ذكورا وما نسبه 26.7% اناثا، أي ان اغلبية المبحوثين كانوا ذكورا

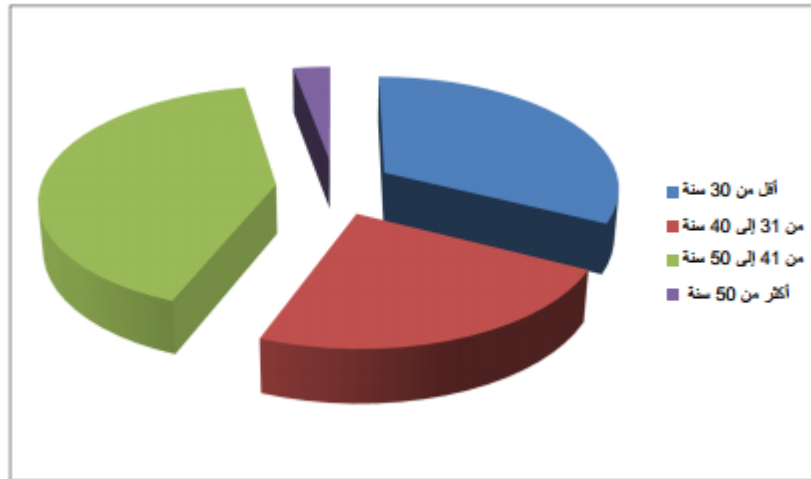
ثانيا: توزيع عينات الدراسة حسب العمر

الجدول رقم (III-04): وصف العينة حسب العمر

| العمر | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| أقل من 30 سنة | 2 | 6.7 |
| من 30-39 سنة | 14 | 53.3 |
| من 40-49 سنة | 7 | 33.33 |
| أكثر من 50 سنة | 2 | 6.7 |
| المجموع | 25 | 100 |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الشكل رقم (III-04): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (III-04) والشكل رقم بأن الفئات العمرية هي فئات شبانية حيث تمثل ما نسبه 53.30% من أفراد العينة وهذا ما يمكن من استغلال هذه الطاقة الشبانية في زيادة مردودية وسرعة انجاز الأعمال وبأكثر دقة ممكنة في حين نجد بأن فئة أكثر من 50 سنة تمثل ما نسبه 6.7% وهي نسبة قليلة

وهذا راجع إلى إحالة عدد من العمال على التقاعد النسبي في السنوات الماضية ولكن بدون اهمال هذه الفئة التي تتمتع بدورها بالكفاءة والخبرة.

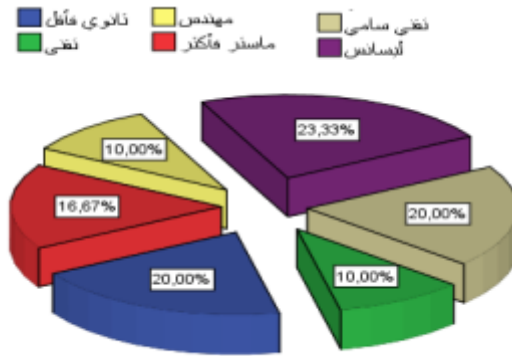
ثالثاً: وصف العينة حسب المستوى العلمي

الجدول رقم (05): وصف العينة حسب المستوى التعليمي

| النسبة المئوية | التكرارات | المستوى التعليمي |
|----------------|-----------|------------------|
| 20 | 2 | ثانوي فأقل |
| 10 | 6 | تقني |
| 20 | 4 | تقني سامي |
| 23.30 | 3 | ليسانس |
| 10 | 4 | مهندس |
| 16.70 | 8 | ماستر فأكثر |
| 100 | 25 | المجموع |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الشكل رقم (05-III): وصف العينة حسب المستوى التعليمي



الطالب بالاعتماد على

المصدر: من اعداد

نتائج الاستبيان

يتضح من خلال الجدول رقم والشكل رقم بأن الموظفين المتحصلين على الشهادات يمثل ما نسبته 60% وهي نسبة موزعة على النحو التالي: 10% فئة التقنيين و 20% فئة التقنيون الساميون و 23.3% من فئة حاملي ليسانس و 10% من فئة المهندسين و 16.7% من فئة حاملي شهادة الماستر وهذا ما يبين المستوى الجيد

للكفاءات التي تتوفر عليها البلدية وهو ما يساهم بشكل كبير في إمكانية التحكم في التقنيات الحديثة من قبل الموظفين بالبلدية.

رابعاً: وصف العينة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم (III-06): وصف العينة حسب الخبرة المهنية

| النسبة المئوية | التكرارات | سنوات الخبرة |
|----------------|-----------|-------------------|
| 50 | 10 | 5 سنوات فأقل |
| 26.50 | 8 | من 5 إلى 10 سنوات |
| 2.90 | 1 | من 10 إلى 15 سنة |
| 20.60 | 6 | من 15 سنة فأكثر |
| 100 | 25 | المجموع |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الشكل رقم (III-06): وصف العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم نتائج الدراسة المتعلقة بأفراد عينة الدراسة، وقد أظهرت النتائج أن أعلى نسبة بلغت 50% لفئة أقل من 5 سنوات، وهي نسبة عالية جداً مقارنة بعدد المبحوثين وبالتالي فإن غالبية المبحوثين ليس لديهم الخبرة الكافية في مجال عملهم وهو ما لا يؤهلهم ليكونوا فعالين في أداء عملهم وليس لهم دراية بكل المستجدات التي تحدث في البلدية، ثم تلي الفئة من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 26.5%، ثم تليه الفئة أكثر من 15 سنة بنسبة 20.6% وأخيراً الفئة ما بين 10 إلى 15 سنة بنسبة 2.9%.

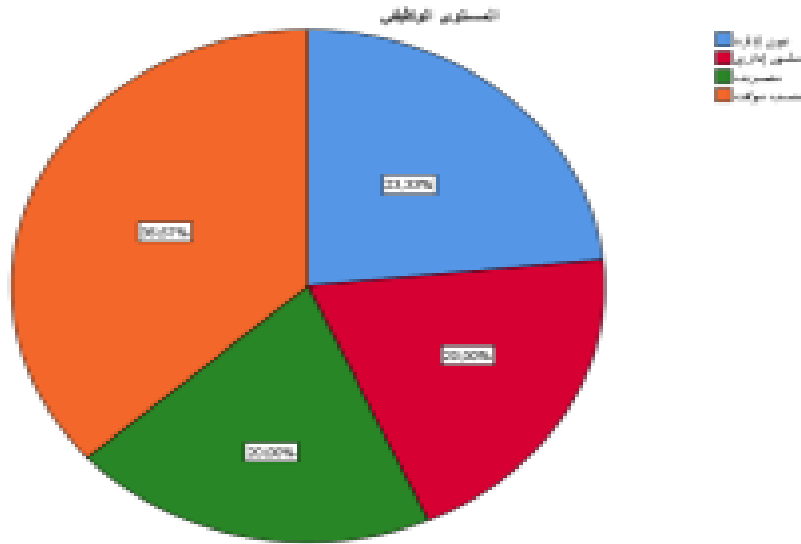
خامسا: وصف العينة حسب المنصب الوظيفي

الجدول رقم (III-07): وصف العينة حسب المنصب الوظيفي

| المنصب الوظيفي | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| عون اداري | 8 | 23.3 |
| ملحق اداري | 5 | 20 |
| متصرف اداري | 5 | 20 |
| منصب مؤقت | 7 | 36.7 |
| المجموع | 25 | 100 |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الشكل رقم (III-07): وصف العينة حسب المنصب الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول والشكل نلاحظ بأن ما نسبته 36.7% منصب مؤقت وهذا ما يبين اعتماد البلدية على عدد كبير من موظفي عقود ما قبل التشغيل في حين أن نسب التوظيف الأخرى هي نسب متقاربة بحيث بلغت نسبة أعوان الإدارة 23.3% في حين أن نسبة ملحق إدارة بلغت 20% وكذلك نسبة متصرف اداري بلغت 20% وهي نسب معتبرة مقارنة بالاحتياجات الوظيفية للبلدية.

2- واقع تطبيق نظام المعلومات في بلدية سيرات

جدول رقم (III-08): آراء أفراد العينة حول استخدام نظام المعلومات في البلدية

| المجموع | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتغيرات | العبارات |
|---------|---------------|-------|-------|-----------|----------------------|-----------|---|
| 25 | 3 | 7 | 15 | 4 | 0 | ت | 1- تتميز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة والموثوقية |
| 100% | 20 | 30 | 40 | 10 | 0 | % | |
| 25 | 4 | 4 | 17 | 2 | 0 | ت | 2- المعلومات التي يقدمها النظام أسهل استخدام مفيدة وشاملة |
| 100 | 30 | 30 | 35 | 2 | 0 | % | |
| 25 | 9 | 21 | 2 | 6 | 2 | ت | 3- تتميز المعلومات التي تحصل عليها الأداء مهني بالتجدد والملائمة |
| 100 | 22.5 | 52.5 | 5 | 15 | 5 | % | |
| 25 | 5 | 7 | 11 | 2 | 1 | ت | 4- الاتصال المفتوح ومستمر عموديا من الأعلى إلى الأسفل ومن الأسفل إلى الأعلى |
| 100 | 22.5 | 27.5 | 32.5 | 15 | 2.5 | % | |
| 25 | 5 | 7 | 10 | 3 | 1 | ت | 5- تتسم المعلومات التي يقدمها النظام بدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار |
| 25 | 02 | 15 | 9 | 0 | 0 | % | |

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

من خلال قراءة النتائج المتحصل عليها يمكنها من خلاله تحديد الخصائص التالية:

-الدقة والموثوقية للمعلومات المستعملة والتي تم قياسها بالسؤال الأول وقد تميزت بدرجة موافق بنسبة 30% مما يدل على توفر المعلومات بالدقة والاعتبار المطلوبة لأصحاب القرار.

-الشمولية وسهولة الاستخدام والتي تم قياسها بالسؤال الثاني وهي تدل على أن المعلومات التي تتم تحصيلها وتحليلها وتسليمها تلي حاجات كل مستوى اداري وكل وظيفة الأمر الذي يرفع من قيمتها في صياغة مختلف القرارات.

-التجدد والملائمة والتي تم قياسها بالسؤال الثالث التعرف على مدى ملائمة المعلومات لطبيعة وظروف أداء مختلف المهام بالمؤسسة وتميزت بالإجابة بدرجة موافق 75%.

-الاتصال مفتوح ومستمر سواء كان اتصال أفقي من الإدارة الدنيا إلى الإدارة العليا أو يكون العكس أي عموديا وهذا ما يدل على وجود اتصالات متبادلة بشكل يحتاج إلى التفعيل مع بعض العمال.

-البساطة والتفصيل للمعلومات المتحصل عليها والتي تم قياسها بالسؤال الخامس وتميزت بدرجة موافقة عالية مع التقارب في الإجابات مما يدل على أن متخذ القرار في المستوى العلي من التنظيم يتحصل على معلومات تحصل ضفة البساطة والتفصيل اللازمين بمثل هذه القرارات.

الجدول رقم (III-09): آراء أفراد العينة حول درجة المعرفة للأجهزة التقنية والبرامج

| المجموع | درجة المعرفة | | | | المتغيرات | العبارات |
|---------|--------------|--------|--------|-------|-----------|------------|
| | معدمة | منخفضة | متوسطة | عالية | | |
| 25 | 0 | 6 | 8 | 12 | ت | حاسب آلي |
| 100 | 0 | 7.5 | 30 | 62.5 | % | |
| 25 | 1 | 1 | 9 | 14 | ت | انترنت |
| 100 | 5 | 5 | 37.5 | 52.5 | % | |
| 25 | 01 | 04 | 12 | 07 | ت | طابعة |
| 100 | 7.5 | 25 | 35 | 32.5 | % | |
| 25 | 5 | 6 | 8 | 6 | ت | بريد |
| 100 | 12.5 | 25 | 37.5 | 25 | % | الالكتروني |

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول بصورة عامة أن أغلبية المبحوثين لديهم معرفة عالية ببعض أدوات التقنية المذكورة في الجدول وهي (حاسب آلي، انترنت، طابعة، بريد الالكتروني) في حين هناك نسبة بسيطة التي لديها معرفة بسيطة أو معدومة لتلك الأجهزة.

حيث احتل الحاسب الآلي المرتبة الأولى في درجة المعرفة نتيجة توفره في أغلب مكاتب العمل لأغلب الموظفين حيث بلغت نسبة 62.5%.

بينما المرتبة الثانية فكانت الأجهزة (انترنت، وطابعة وبريد الالكتروني) وهذه الأجهزة متوفرة في كل مكتب عمل نظرا لحاجة تلك المكاتب إليها.

3- علاقة المورد البشري بالبلدية

جدول رقم (10-III): آراء أفراد العينة حول علاقة المورد البشري بالبلدية

| العبارات | المتغيرات التكرار /النسبة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المجموع |
|--|---------------------------|----------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|
| 1-هذه المؤسسة تعتبر من أفضل المؤسسات بالنسبة لي ويهمني مصدر نجاحها | ت % | 0 0 | 0 0 | 2 5 | 16 72.5 | 7 22.5 | 25 100 |
| 2-اهتم بتصحيح الأفكار السلبية لدى الآخرين في المؤسسة | ت % | 0 0 | 0 0 | 05 30 | 10 35 | 10 35 | 25 100 |
| 3-يزداد ارتباطي بهذه المؤسسة مع تقدمي في العمر وتطور خبرتي | ت % | 0 0 | 0 0 | 02 12.5 | 8 25 | 15 62.5 | 25 100 |
| 4-يتناسب عملي مع الشهادة التي احملها كما تسمع الإدارة مشاكل العمال | ت % | 0 0 | 0 0 | 5 15 | 12 60 | 8 25 | 25 100 |

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول ما يلي:

- 1- أن معظم الموظفون يعتبرون البلدية من أفضل البلديات بالنسبة لهم هم 95% كون البلدية توفر لهم جميع وسائل الراحة (الأجرة، المكافأة، الترقية والعطل) وهذا ما يسعدني الاهتمام بمصير وتطور البلدية.
- 2- يتضح أن أغلبية الموظفون تغيرت نظرتهم لبلدياتهم باعتبارها الملاذ الأول والأخير لهم وهو يحاولون قدر المستطاع تغيير الأفكار السلبية في ما بينهم واتجاه بلديتهم من أجل ضمان واستمرارية التقدم بها بنسبة 70%

3- باعتبار أن استراتيجية البلدية في التوظيف خاضعة للسلطات الحكومية فإنه نادرا أو قليلا ما يكون توظيف موظفين جدد في وظائف شاغرة من دون النظر إلى تخصصاتهم أو مؤهلاتهم العلمية مثلما تبينه النسبة 75% باستثناء بعض الوظائف التي لا تحتاج إلى شهادة معينة مثل (البستاني، منظم، حارس...الخ).

4- علاقة نظام المعلومات بإدارة الموارد البشرية

الجدول رق (III-11): آراء أفراد العينة حول آلية نجاح نظام المعلومات الموارد البشرية

| المجموع | الاجابة | | | | المتغيرات | العبارات |
|---------|---------|----------------|---------------|----------------|-----------|-------------------------------------|
| | دقته | سهولة استخدامه | بساطته ووضوحه | إمكانية تطويره | | |
| 25 | 5 | - | 5 | 15 | التكرار | نجاح نظام المعلومات الموارد البشرية |
| 100 | 17.5 | 22.5 | 17.5 | 42.5 | النسبة | |

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

يظهر من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة والبالغ عددهم 17 يرون أن نجاح نظام المعلومات يتم على أساس إمكانية تطويره بمعدل 42.5% بينما يرى بعض أفراد العينة من نجاح نظام المعلومات والبالغ عددهم 09 نتيجة سهولة استخدامه والتي بلغت 22.5% في حين تساوي فئتين مختلفتين في رأي أحدهم يعتبر نجاح نظام المعلومات مرتبط في بساطته ووضوحه والأخر مرتبط بحدقته بمعدل 17.5%.

جدول رقم (III-12): آراء أفراد العينة حول لآلية تنظيم ملفات الموظفين

| المجموع | الكود الوظيفي | المستوى الوظيفي | حسب السن | الترتيب الابعدي | المتغيرات | العبارة |
|---------|---------------|-----------------|----------|-----------------|-----------|--|
| | | | | | | |
| 100 | 10 | 45 | 27.5 | 17.5 | النسبة | يعتبر من أفضل ترتيب ملفات الموظفين في نظام المعلومات الموارد البشرية داخل القسم الواحد |
| 25 | 01 | 12 | 7 | 04 | التكرار | الأفضل |

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة اتفقوا على أن من الأفضل ترتيب ملفات الموظفين بنسبة 45% ثم تليه حسب السن بنسبة 27.5% ويرى بعض الآخر الترتيب حسب الترتيب الابجدي والذي بلغ حوالي 17.5% في حين نرى أن فئات قليلة تعتبر من الأفضل اللجوء إلى الكود الوظيفي والذي بلغ معدل 10%.

جدول رقم (13-III): آراء أفراد العينة حول أثر أنظمة المعلومات على تسيير الموارد البشرية

| العبارات | المتغيرات | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المجموع |
|--|-----------|----------------|-----------|-------|-------|------------|---------|
| 1-هل أدى استخدام التقنية الجديدة للمعلومات من سهولة وصولهم إلى معلومات الموارد البشرية | التكرار | 0 | 0 | 1 | 10 | 14 | 25 |
| | % | 0 | 0 | 5 | 37.5 | 57.5 | 100% |
| 2-هل تؤدي الاعطاب في أنظمة المعلومات إلى الاحلال بدون تسيير الأمور البشرية بشكل مؤثر | ت | 0 | 0 | 5 | 10 | 12 | 25 |
| | % | 0 | 0 | 15 | 40 | 45 | 100 |
| 3-وجود نظام معلومات الموارد البشرية غير كفى ولا يتصف بالفعالية من عدم وجوده | ت | 0 | 0 | 6 | 11 | 9 | 25 |
| | % | 0 | 0 | 25.5 | 45 | 32.5 | 100 |

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ النتائج التالية:

إن استخدام التقنية الجديدة لأنظمة المعلومات تمكن الموظفين من معلومات الموارد البشرية وسهولة وصولهم إليها حيث بلغت نسبة الموافقة بـ 95% لأنه هذه التقنية الجديدة قد ساهمت لوظيفة الموارد البشرية من أن تكون أكثر استراتيجية وبأنها تحتل مكانة هامة في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

إذا حدث أي عطب في أجهزة المعلوماتية هذا يؤدي إلى اخلال بدوره إدارة الموارد البشرية بشكل كبير حيث بلغت النسبة بـ 85%.

يفضل الموظفون في البلدية أن يكون نظام معلومات الموارد البشرية أني يكون فعال وكفاء.

المطلب الثالث: إيجابيات وأسباب فشل تطبيق نظام المعلومات في البلدية

إيجابيات نظم المعلومات

- تعمل أنظمة المعلومات على توفير الجهد والوقت في العمل والمساهمة على اعداد التقارير الدورية بدقة.
- استخدام الحاسب الآلي يؤدي إلى دعم تنسيق العمل في المؤسسة باستخدام أنظمة المعلومات.
- استخدام وسائل تقنية متطورة مثل الحاسب الآلي ضرورة الاختزال إجراءات العمل والدقة في الإنجاز.
- تعمل أنظمة المعلومات على توفير قواعد بيانات ترفع كفاءة القرارات المتخذة
- الاعتماد على أنظمة المعلومات يرفع من كفاءة الأداء في المؤسسة بصورة عامة
- تعمل أنظمة المعلومات على التنبؤ بالمشكلات واختيار الأفضل البدائل لحلها.
- وسائل التقنية الحديثة المتعددة تدعم قنوات الاتصالات بين الوحدات الإدارية
- إمكانية تبادل المعلومات عن طريق أنظمة المعلومات في المؤسسة والفروع التابعة لها ينجز العمل بسهولة.

أسباب الفشل

- ضعف التدريب على استخدام أنظمة المعلومات الحديثة يعيق استخدامها نحو الأداء الأمثل للعمل.
- المستوى التعليمي للموظفين له علاقة متصلة بصعوبة استخدام التقنية في اعمال المنظمة
- ارتفاع التكاليف المالية يعيق تطبيق التطور التقني في مختلف إدارة المنظمة.
- إساءة استخدام أنظمة المعلومات يحد من أهداف استخدامه للسرعة في الإنجاز.
- عدم اهتمام الإدارة العليا بصفة عامة بأهمية استخدامه أنظمة المعلومات يحد من استخدامه في العمل.

خلاصة الفصل

تعرضنا في هذا الفصل إلى تطبيق نظام المعلومات للتسيير الموارد البشرية في بلدية سيرات بولاية مستغانم، حيث تظهر أهميته في اختصار أوقات انجاز الأعمال لتسريع معاملات حفظ والأمن للمعلومات والأرشفة والوثائق وغير ذلك من المهام كما أن القضاء على المعوقات التي تواجه أنظمة المعلومات والتطبيق الجيد لها يؤدي لتحصيل المكاسب والمزايا الشاملة وتعزيز مكانة البلدية في محيطها العمومي.

خاتمة عامة

إن المعلومات تلعب دوراً أساسياً في سلوك الأفراد والمنظمات ولكي تنجز إدارة الموارد البشرية أنشطتها ومهامها العديدة بشكل يحقق أهدافها لابد أن يبرهن لها نظم معلومات فاعلة تتجسد فيها الدقة والسرعة والشمول والموضوعية والتوقيت السليم وقد تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول ففي الفصل الأول فبدأنا منه بمحاولة إبراز مفاهيم حول نظام المعلومات وأما الفصل الثاني فتطرقنا إلى إبراز دور نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية من خلال مجموعة من الوظائف، أما الفصل الثالث والذي كان دراسة ميدانية ببلدية سيرت بولاية مستغانم، وقد تبين لنا من خلال هذه الدراسة مدى المساهمة الكبيرة الذي تحدثها نظام معلومات على أداء الموارد البشرية في البلدية بأبعاده الثلاث المتمثلة في الأجهزة والشبكات المستخدمة والبرامج وأنظمة الحماية وكذلك مهارة المورد البشري في تسيير هذه المعلومات والتي قادتنا إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

النتائج

- من أهم النتائج التي توصلنا إليها بالرجوع إلى الفرضيات التي سبق وضعها بهدف تأكيدها أو نفيها هي:
- تعتبر نظام المعلومات ركناً أساسياً لمساعدة إدارة الموارد البشرية في الحصول على المعلومات الملائمة والدقيقة في الوقت المناسب، حيث تعتبر ذلك أهم محدد في فعالية نظام معلومات.
- يعتبر نجاح نظام معلومات على توفير عدة متطلبات إدارية اقتصادية تكنولوجية واجتماعية
- نظام المعلومات في المؤسسة له تأثير فعال على مجال الأعمال وأداة الموارد البشرية، حيث أنه يقوم بتسهيل علمية الاتصال والتنسيق وتبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والمصالح والمحيط الخارجي، كما يسهل عملية اعداد التقارير للإدارة العليا وفواتير الزبائن.
- يوفر نظام المعلومات الوقت والجهد في جمع المعلومات، ويؤدي إلى السرعة والدقة في انجاز العمل وترشيد التكاليف.
- يتجلى نجاح المؤسسة واستمراريتها على مدى كفاءة ادارتها وخبرة موظفيها في تحقيق الأهداف المسطرة.
- يساعد نظام المعلومات في تسيير وظيفة الموارد البشرية داخل البلدية من خلال جمع وتخزين واسترجاع المعلومات المتعلقة بالمورد البشري
- تساهم البرمجيات وأنظمة الحماية في تحسين تسيير وظيفة الموارد البشرية بالبلدية.

-وجود اتجاهات إيجابية من قبل الموظفين في البلدية باستخدام نظام المعلومات، حيث أن مسؤولي المؤسسة واثقون بمقدرة هذه النظم على انجاز الأعمال المختلفة والمتعددة، ويعلمون أن طبيعة العمل في البلدية تستلزم استخدامها.

-كما اثبتت الدراسات وجود علاقة وطيدة لأهمية نظام المعلومات في الرقابة والتقييم على تسيير وظيفة الموارد البشرية، كلما كانت الرقابة فعالة ومستمرة زادت كفاءة تسيير وظيفة الموارد البشرية.

وعليه من خلال النتائج المتوصل إليها فإننا نستطيع القول بأن نظام المعلومات يساهم بشكل كبير في تحسين تسيير وظيفة الموارد البشرية داخل أي مؤسسة.

التوصيات

بعد دراسة وتحليل نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية ببلدية سيرات ولاية مستغانم وبعد الاطلاع على نتائج الدراسة وما تحمله من نقاط القوة والضعف في هذا النظام، يمكن تقديم التوصيات التالية:

-ضرورة السعي وراء مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات والحرص على استخدام أجهزة الحاسوب الحديثة، والتطبيقات البرمجية المتطورة، لما لها من أثر إيجابي في سلامة تطبيق نظام المعلومات واستخدامها، وهذا لاستفادة من ميزات هذه النظم في الاستقطاب.

-الاهتمام بتوظيف المورد البشري الذي يملك المهارة والمعرفة وحسن استخدام التقنيات الحديثة.

-تشجيع ثقافة استخدام نظام معلومات والاستفادة من المزايا التي يقدمها.

-ضرورة الاهتمام بشكل كبير بقاعدة بيانات المورد البشري لحفظ جميع البيانات والمعلومات المتعلقة به مما يسهل جمعها واسترجاعها بأقل تكاليف.

-العمل على خلق التنسيق والتشاور بين إدارة الموارد البشرية وبين الإدارات الأخرى ذات الاهتمام والانشغال الواحد.

-يجب التخلي عن سياسة الوساطة مركزية اختيار الأفراد واتباع الأساليب العلمية في الاستقطاب والاختيار.

-تطوير نظام معلومات وتحديثه بصفة دورية مما يزيد من فعاليته.

آفاق الدراسة

إن عملنا محدود، تناول بعض الجوانب المهمة من الموضوع وأغفل بعضها، من أجل فتح آفاق جديدة للبحث في هذا المجال الواسع نقترح بعض العناوين التي يمكن أن تكون كدراسات مستقبلية:

-نظام معلومات الموارد البشرية وأثره في مؤسسة إنتاجية بالقطاع الخاص.

-مهاره استخدام نظام معلومات وعلاقته بتحسين الأداء داخل المؤسسة.

-علاقة نظم معلومات الموارد البشرية بالأنظمة المستخدمة في المؤسسة.

قائمة المصادر والمراجع

1-المراجع باللغة العربية

أ-الكتب

- أحمد شريف العاصي، نظم المعلومات الإدارية، جامعة الزقازيق، مصر، 2004.
- أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، د.ط، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2009.
- أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة (الاتصالات-المعلومات -القرارات)، مؤسسة شهاب الجامعة، الإسكندرية، 2004.
- السيد سالم عرفة، نظم المعلومات التسويقية، ط1، دارالراية للنشر والتوزيع، 2011.
- السيد عبد المقصود دبيان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلومات المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية الإسكندرية، 2004.
- أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية (الإدارة العصرية لرأس المال الفكري)، الناشر أحمد سيد مصطفى، القاهرة، 2004.
- راوية أحسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية 2002-2003.
- ايمان فاضل السامراني، هيثم محمد الزغبى، نظام المعلومات الإدارية، د.ط، دارصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- بشير علاق، تنظيم وإدارة العلاقات العامة، ط العربية، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2010.
- ثابت عبد الرحمان ادريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، ط1، دار الجامعية للنشر، عمان، 2013.
- جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمن ادريس، السلوك التنظيمي (نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
- خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
- خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- ربيعي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، ط2، دارصفاء للنشر، عمان، 2012.
- زيد منير عبودي، إدارة المؤسسات العامة، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- سامح سعيد المطلب عامر، إدارة الأداء، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2006.

- سيد محمد جاد الرب، نظم المعلومات الإدارية، الأساسيات والتطبيقات الإدارية، ط2، دار النشر، (د.ب)، 2013.
- طلال محمد علي الحجاوي، فؤاد عبد الحسن الحيوي، نظم المعلومات المحوسب، وفعاليتها في ظل الدور الاستراتيجي لمنظمات الأعمال، د.ط، دار اليازوري، العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
- سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية، دار الاشعاع الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1997.
- شارف عبد القادر، دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2010.
- عادل زايد، الأداء التنظيمي المتميز، نظرية إلى منظمة المستقبل، المنظمة للتنمية الإدارية، بحوث ودراسة، القاهرة، 2003.
- علاء السلمي وآخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار مناهج للنشر والتوزيع، د.ط، الأردن، 2009.
- فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
- فيكتور رايموند، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الأول، ترجمة سرور على سرور ود.عاصم أحمد الحماحي، الرياض، مطابع دار المريخ، السعودية، 2000.
- كامل سيد عراب، فادية محمد حجازي، نظم المعلومات الإدارية (مدخل تحليلي)، مطابع جامعة الملك سعود، السعودية، 1997.
- مزهر شعبان العاي، نظم المعلومات الإدارية، مدخل اداري، مطبعة الاشعاع الفنية، مصر، 1999.
- نرفانا خضر، ورقة عمل مقدمة من التنظيمات الأهلية العربية، دمشق، 2005.
- يوسف محمد يوسف أبو أمونة، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
- عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيح سالم، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، عالم الكتب الحديثة، الأردن، 2006.
- عبد الأمير خلف حسين، تحليل وتصميم الأنظمة ، ط1 العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف، تنظيم إدارة الأعمال، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 1993.
- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، منشورات العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.

- علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة ، مصر، 2001.
- علي عباس، أساسيات علم الإدارة، ط4، طار المسير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- عمر محمد درة، مدخل إلى الإدارة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2009.
- فضيل داير، اتصال المؤسسة (اشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة)، دار الفجر والتوزيع، 2003.
- كامل السيد غراب، نادية محمد حجازي، نظم المعلومات الإدارية، مكتبة الأشعاع الفنية، الطبعة 1، مصر، 1999.
- ماجد أحمد عبد العزيز بشير، أنظمة المعلومات ودورها في دعم القرارات الإدارية، منشورات العربية للتنمية، مصر، 2015.
- محمد السعيد خشبة، نظم إدارة قاعدة البيانات (قاعدة بيانات 4)، مطابع الوليد، 1992.
- محمد دباس الحميد، ماركو أبراهيم تيتو، حماية أنظمة المعلومات، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- محمد سعد حسين آل فرج الطائي، المدخل في نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- محمد شاكر عصفور، أصول التنظيم والأساليب، ط8، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- محمد عبد حسين آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
- محمد فتحي، 766 مصطلح اداري، دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة، 2002.
- محمود حسين الكلادة، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- مزه شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- معن محمود عياصر، مروان محمد بني أحمد، القيادة والرقبة والاتصال، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العيد، نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية ، التطبيقات، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003.
- نجم عبد اعزاوي، عباس حسين جواد، الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- نداء حامد، الإدارة الالكترونية أسس نظرية، ط1، مكتبة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- نوري منير، تسيير الموارد البشرية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.

- نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، 2012.
- يوسف حيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي متكامل)، مؤسسة الوراق للنشر، عمان/2006.
- يوسف حيم الطائي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية، قضايا معاصرة، في الفكر الإداري، ط1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015.

ب-المذكرات

- شلاي عبد القادر، دور إدارة الموارد البشرية في التخطيط الاستراتيجي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، إدارة الأعمال، جامعة سعد دحلب، البليدة 2007.
- زواوي نادية، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال على أداء الموارد البشرية، مذكرة ماستر، جامعة عين تموشنت، 2016.
- بن السعدي محمد الجواد، أثر أنظمة المعلومات في تسيير الموارد البشرية، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مريحا، ورقلة، 2014.

المراجع باللغة الفرنسية

- Isabelle de kerviler, loie de kerviler, le contrôle de gestion a la portée de tout, 2eme édition, économique, paris, 2000, p77.
- François Lacroix et autre, 'systemes d'information organisationnels', pearson, éducation, France, p04.
- Bernard Martory, Daniel Grozet, Gestion des Ressources Humaines (Pilotage Social et Performances), 4 eme Ed, edition Dunod, Paris, 2001, p 238
- J.M.Perreti, Gestion de Personnel, Vuibert, Paris, 1984, p 20

ج-المواقع الالكترونية

- Ww,abahe.co.uk,01/05/2018, 06:54.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات

السادة والسيدات العاملين بالبلدية

في اطار اعداد مذكرة ماستر بعنوان: دور نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية دراسة حالة " بلدية سيرات " بولاية مستغانم، يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة وأطلب منكم التكرم بمساعدتي لإتمام هذه الدراسة، وذلك عن طريق الإجابة على الأسئلة التي تتضمنها الاستبانة، مؤكدة لكم بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها، لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

مع خالص شكري لتعاونكم

الطالب: بغدادي بن داحة بن يوسف

المحور الأول: البيانات الشخصية

« ضع علامة « أمام العبارة الملائمة :

- الجنس:

ذكر

انثى

- العمر:

أقل من 30 سنة

من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة

أكثر 50 سنة

- المؤهل العلمي :

ثانوي

جامعي

ديبلوم آخر حدد

- الوظيفة:

إطار

إطار مسير

عامل تحكم .

- سنوات الخبرة :

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: نظام المعلومات في بلدية سيرات – مستغانم

| الرقم | المهارات | درجة الموافقة | | | |
|---|---|---------------|--------|-------|------------|
| | | معارضى بشدة | معارضى | محايد | موافق بشدة |
| البعد الأول: أهمية نظام المعلومات في التخطيط | | | | | |
| 01 | يعمل نظام المعلومات في مؤسستكم على توفير معلومات متطابقة مع التخطيط. | | | | |
| 02 | يساعد نظام المعلومات الفعّال المؤسسة على اكتساب ميزة تنافسية وتحقيق نتائج بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة. | | | | |
| 03 | نظام المعلومات أسلوب منظم جمع المعلومات المساعدة على التخطيط. | | | | |
| 04 | تملك المؤسسة نظام معلومات يسمح بتحديد الأجور بموضوعية | | | | |
| البعد الثاني: أهمية نظام المعلومات في التنظيم | | | | | |
| 01 | يتم تجنب الازدواجية أو التكرار في أداء الأعمال من خلال نظام المعلومات. | | | | |
| 02 | توزع الوظائف في المؤسسة على أساس التوزيع العنسي الصحيح. | | | | |
| 03 | تكون مؤسستكم حرة تبادل المعلومات من خلال توفير شبكة الاتصال بين مختلف المستويات. | | | | |
| البعد الثالث: أهمية نظام المعلومات في التوجيه والإشراف | | | | | |
| 01 | يتم استعمال تكنولوجيا الاتصال عند تفاعل المدير مع موظفيه. | | | | |
| 02 | وجود اتصال جيد بين رؤساء الأقسام والعمالين . | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|----|--|
| | | | | | 03 | الاتصال مفتوح ومستمر عموديا وأفقيا من الأعلى إلى الأسفل ومن الأسفل إلى الأعلى. |
| | | | | | 04 | يتم توجيه المعلومات اللازمة بالسرعة المطلوبة. |
| البعد الرابع: أهمية نظام المعلومات في الرقابة والتقييم | | | | | | |
| | | | | | 01 | وجود رقابة ووقائية فعالة على نظام المعلومات. |
| | | | | | 02 | توجد مقاييس واضحة ودقيقة لتقييم نظام المعلومات. |
| | | | | | 03 | وجود رقابة دائمة ومستمرة على نظام المعلومات. |

المحور الثالث: إدارة الموارد البشرية في مؤسسة مطاحن سيدي ارشيس - أم البواقي -

| الرقم | المهارات | معارض بشدة | معارض | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---|---|---------------|-------|-------|-------|---------------|
| البعد الأول: أنشطة استقطاب الموارد البشرية | | | | | | |
| 01 | يقوم العاملون بتأدية الأعمال بالكفاءة والقناعة المطلوبة | | | | | |
| 02 | تعرف مؤسساتكم استقرار في العاملين أي عدم وجود احتياجات | | | | | |
| 03 | ترى أن العاملين بالمؤسسة قاننين على أداء المهام الموكلة لهم | | | | | |
| 04 | تسعى المؤسسة لجذب كفاءات متميزة لمساعدتها على توليد المعارف | | | | | |
| 05 | تعتمد المؤسسات في الاستقطاب على مصانيرها الداخلية | | | | | |
| البعد الثاني: أنشطة الحفاظ على الموارد البشرية | | | | | | |
| 01 | يتوقع الأفراد من الإدارة تلبية احتياجاتهم | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | الشخصية | |
| | | | | | تعطي الإدارة العليا للمؤسسة أهمية للمورد البشري | 02 |
| | | | | | تعتمد المؤسسة على نظام الحوافز المتمثلة في الترقية وزيادة الأجر المغربية | 03 |
| | | | | | تتوفر الوظيفة التي تمارسها على جميع الظروف الملائمة لتحقيق أداء أفضل | 04 |
| البعد الثالث: أنشطة تنمية الموارد البشرية | | | | | | |
| | | | | | هناك التزام من قبل الإدارة العليا بتطوير مواردها البشرية | 01 |
| | | | | | تهتم الإدارة بفتح المجال فرص التكوين من أجل تطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم | 02 |
| | | | | | تهتم إدارة مؤسستكم على وضع سياسة واضحة لتحسين أداء الموظفين | 03 |
| | | | | | تعتمد الإدارة على تقطيع فرق وجماعات العمل التي تضم أفراد من أقسام مختلفة. | 04 |

تُعد الموارد البشرية من أهم الموارد التي تمتلكها المؤسسة خاصة في الوقت الحالي، أين اشتدت المنافسة بين المؤسسات وأصبحت المعرفة والمعلومات وسيلة لتحقيق ميزة تنافسية، في ظل ما يشهده المحيط من تغيرات سريعة ومتعددة، لذا وجب تسيير هذه الموارد بكفاءة وفعالية، ولتحقيق ذلك يتطلب الأمر توفير معلومات عن الموارد البشرية مناسبة بالكمية والنوعية وفي الوقت المناسب والتي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية.

يسمح نظام معلومات الموارد البشرية بالحصول على معلومات تساعد المؤسسة على تسيير مواردها البشرية من خلال مساعدتها على اتخاذ القرارات سواء المتعلقة بوظائف تخطيط وتوظيف وتدريب وتحفيز وتقييم أداء الموارد البشرية، أو المتعلقة بالتوجهات الحديثة لتسيير الموارد البشرية كتسيير المعارف والمهارات والتمكين إلى جانب مساعدتها في تحسين كفاءة هذا التسيير من خلال تحسين عدة عوامل تؤثر فيه كتخفيض التكاليف، تقليل ضغوط العمل، تحسين بيئة عمل العاملين فيه وتنمية قدراتهم الوظيفية، مما يساهم في دعم رضاهم عن العمل

الكلمات المفتاحية: نظام معلومات - الموارد البشرية- تسيير المؤسسة

Résumé

Les ressources humaines sont l'une des ressources les plus importantes détenues par l'institution, surtout à l'heure actuelle, lorsque la concurrence entre les institutions s'est intensifiée et que la connaissance et l'information sont devenues un moyen d'obtenir un avantage concurrentiel, à la lumière des changements rapides et multiples que l'océan est témoin, ces ressources doivent donc être gérées de manière efficace et efficiente, et pour y parvenir, il faut disposer d'informations sur les ressources humaines en quantité, qualité et durée appropriées, fournies par le système d'information sur les ressources humaines.

Le système d'information sur les ressources humaines permet d'obtenir des informations qui aident l'organisation à gérer ses ressources humaines en l'aidant à prendre des décisions, qu'elles soient liées aux fonctions de planification, d'embauche, de formation, de motivation et d'évaluation de la performance des ressources humaines, ou liées aux tendances modernes en gestion des ressources humaines telles que la gestion des connaissances, des compétences et de l'autonomisation, en plus de l'aider à améliorer l'efficacité de la gestion en améliorant plusieurs facteurs qui l'affectent, tels que la réduction des coûts, la réduction de la pression de travail, l'amélioration de l'environnement de travail des employés et le développement de leurs capacités fonctionnelles, ce qui contribue à soutenir leur satisfaction au travail.

Mots clés : Système d'information - Ressources humaines - Gestion d'entreprise.