

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص إدارة هياكل استشفائية



بـعـنـوان:

دور نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية .

دراسة حالة مركز الاستشفائي الجامعي حساني عبد القادر-سيدي بلعباس-

تحت إشراف:

د/ منصور مونية

من إعداد:

بن بو فلجة طارق

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا

أستاذ محاضر <<أ>>

د. بن شني يوسف

مشرفا

أستاذة محاضرة <<ب>>

د. منصور مونية

مناقشا

أستاذة مساعدة <<أ>>

أ. دباحي يمينة

السنة الجامعية: 2017/2016

الفهرس

الاهداء

التشكرات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

01.....المقدمة العامة

الفصل الأول: لاطار المفاهيمي لنظام المعلومات وادارة الموارد البشرية

02.....تمهيد الفصل الأول

03.....المبحث الأول: نظم و مراحل نظام المعلومات

03.....المطلب الأول: ماهية النظام

03.....الفرع الأول: مفهوم النظام

04.....الفرع الثاني: مكونات النظام وخصائصه

07.....الفرع الثالث: حدود النظام و بيئته

07.....الفرع الرابع: أنواع النظم

10.....المطلب الثاني: ماهية المعلومة

10.....الفرع الأول: مفهوم المعلومة

13.....الفرع الثاني: خصائص المعلومة

14.....الفرع الثالث: أهمية المعلومة ومصادرها

15.....الفرع الرابع: أنواع المعلومة

16.....المطلب الثالث: الاتصال

16.....الفرع الأول: مفهوم الاتصال

16.....الفرع الثاني: طرق الاتصال

19.....المبحث الثاني: نظام المعلومات

19.....المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات

20.....الفرع الثاني: وظائف نظام المعلومات

22.....المطلب الثاني: أنواع وأهمية نظم المعلومات

22.....الفرع الأول: أنواع نظم المعلومات

24.....الفرع الثاني: أهمية نظم المعلومات

25.....المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في بناء أنظمة المعلومات

25.....الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

- 25..... الفرع الثاني: الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات.
- 26..... الفرع الثالث: تكنولوجيا المعلومات ودعم مهام تشغيل أنظمة المعلومات.
- 27..... المبحث الثالث: إدارة الموارد البشرية.
- 27..... المطلب الأول: مفهوم وأهمية إدارة الموارد البشرية.
- 27..... الفرع الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية.
- 28..... الفرع الثاني: أهمية إدارة الموارد البشرية.
- 29..... المطلب الثاني: أهداف إدارة الموارد البشرية والعوامل المؤثرة عليها.
- 29..... الفرع الأول: أهداف إدارة الموارد البشرية.
- 30..... الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على إدارة الموارد البشرية.
- 31..... المطلب الثالث: مهام وتحديات إدارة الموارد البشرية والأسباب الدافعة للاهتمام بها.
- 31..... الفرع الأول: المهام الأساسية لإدارة الموارد البشرية.
- 34..... الفرع الثاني: أهم التحديات والتوجهات الحديثة التي تواجه إدارة الموارد البشرية.
- 38..... الفرع الثالث: الأسباب الدافعة للاهتمام بإدارة الموارد البشرية.
- 40..... خاتمة الفصل الأول.

الفصل الثاني: نظام المعلومات الموارد البشرية

- 42..... تمهيد الفصل الثاني.
- 43..... المبحث الأول: ماهية نظام معلومات الموارد البشرية.
- 43..... المطلب الأول: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية ودوره.
- 46..... المطلب الثاني: مكونات نظام معلومات الموارد البشرية.
- 47..... المطلب الثالث: أهداف نظام معلومات الموارد البشرية.
- 48..... المبحث الثاني: نظم ومراحل نظام معلومات الموارد البشرية.
- 48..... المطلب الأول: النظم الفرعية لنظام المعلومات الموارد البشرية.
- 50..... المطلب الثاني: مراحل تصميم نظام معلومات الموارد البشرية.
- 51..... المطلب الثالث: متطلبات ومعوقات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية.
- 52..... المبحث الثالث: نظم المعلومات في المؤسسة الاستشفائية.
- 54..... المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات في المؤسسة الاستشفائية.
- 55..... المطلب الثاني: النظم الفرعية لنظام معلومات في المؤسسة الاستشفائية.
- 61..... المطلب الثالث: التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 66..... خاتمة الفصل الثاني.

الفصل الثالث: دراسة حالة مستشفى الجامعي حساني عبد القادر - سيدي بلعباس

- 67..... تمهيد الفصل الثالث.

68.....	المبحث الأول: لمحة حول مستشفى الجامعي حساني عبد القادر - سيدي بلعباس-
68.....	المطلب الأول: تعريف مستشفى الجامعي حساني عبد القادر - سيدي بلعباس -
70.....	المطلب الثاني: أقسام المصالح الطبية.....
79.....	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة من الناحية الإدارية.....
83.....	المبحث الثاني: نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية.....
83.....	المطلب الأول: مديرية الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية.....
90.....	المطلب الثاني: نظام المعلومات بالمؤسسة الاستشفائية.....
94.....	المطلب الثالث: تحليل أسئلة المقابلة.....
.98.....	خاتمة الفصل الثالث.....
99.....	الخاتمة العامة.....

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

تَشْكُرَات

إلهي لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك .. ولا تطيب

اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب

الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برويتك .. فلك الحمد و لك الشكر.

نتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا و

إلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا

إلى الأساتذة الكرام في كلية الاقتصاد و التجارة و علوم التسيير

ونخص بالذكر أستاذتنا منصوري مونية

الذي تفضلت بالإشراف على هذه المذكرة فجزاها الله عنا كل خير ولها منا كل

التقدير والاحترام

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى عمال المركز الإستشفائي الجامعي عبد القادر

حساني خاصة السيد زحماني سفيان و السيد بوخيار

فجزاهم الله كل الخير

والى كل من ساعدنا على إتمام هذه المذكرة.

إهداء

إلى التي حملتني وهنا على وهن و بكت من أجلي في صمت ، إلى التي أهدتها
الحياة التعب

و الحرمان، فأهدتني الدفاء و الحنان، إلى التي خصها الله بالشرف الرفيع و العز
المنيع، إليك يا أغلى

شيء في الوجود، إليك حبيبتي حفظكي الله أُمي الغالية

إلى الذي كابد الشدائد و كان عرق جبينه منير دربي، إلى من اشترى لي أول قلم
ودفعني بكل

ثقة على خوض الصعاب، أبي أطال الله عمره .

إلى إخوتي وأخواتي حفظهم الله من كل أذى، إلى جميع

الأهل والأقارب .

إلى جميع الأصدقاء

إلى كل من قاسمني أتعاب هذا العمل .

إلى زملاء الدرب المقبلين معي على التخرج تخصص إدارة هياكل إستشفائية .

إلى كل من ذكرهم قلبي و نساهم قلبي

إليهم جميعا أهدي بذرة عملي و ثمرة جهدي

طارق

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
04	المدخلات عن طريق التغذية العكسية	1
05	المدخلات التتابعية	2
11	مفاهيم الأساسية حول المعلومات	3
12	المعلومات ناتجة عن البيانات	4
13	العلاقة بين المعلومات والمعرفة	5
20	نموذج مبسط لنظام المعلومات	6
21	الوظائف الأساسية لنظام المعلومات	7
23	أنواع نظم المعلومات الوظيفية	8
46	مكونات نظام المعلومات الموارد البشرية	9
49	نموذج نظام المعلومات الموارد البشرية	10
50	مراحل تصميم نظام المعلومات الموارد البشرية	11
79	الهيكل التنظيمي للمؤسسة من الناحية الإدارية	12
84	نموذج عام لنظام المعلومات للموارد البشرية بمستشفى حساني عبد القادر	13

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
26	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تشغيل أنظمة المعلومات	01

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	شهادة العمل
02	قرار توظيف على أساس الشهادة
03	قرار تعويض الخبرة المهنية
04	كشف الدفع (الأجر)
05	كشف الدفع الخاص بالطبيب

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبقة في كافة مجالات الحياة، أبرز هذه التطورات المجال التكنولوجي والمعلوماتي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات ونشرها وهذا ما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تناشدت في الأفق، والاعتماد المتزايد و المكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في جميع الأنشطة.

لقد كان لاقتحام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لحياتنا آثار عميقة، حيث أدت إلى ما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة، عصرا أصبحت فيه المعلومة موردا استراتيجيا بالغ الأهمية و أصبح تسييرها نشاط مهم ضمن نشاطات المنظمة و التي تعتبرها الشريان الرئيسي لها الذي يغذيها في ظل اقتصاد يتسم بالتغير، وفي ظل هذا الوضع تزداد أهمية ودور نظم المعلومات وضرورتها كونها مورد ثمين من موارد كل منظمة وأحد الأدوار التي تبرز صورتها و الوسيلة التي تعطىها الحركة والسرعة إضافة إلى الإبداع التكنولوجي وصياغة وتطبيق استراتيجيات الأعمال وإدارة العمليات بكفاءة وفعالية وتعظيم الإنجاز وهذا ما نراه في كثير من المؤسسات.

و قد ازدادت حاجة المنظمات لتطوير نظمها المعلوماتية من اجل مواكبة التطورات. ومن بين هذه النظم نجد نظم معلومات إدارة الموارد البشرية الذي يعتبر الركيزة الأساسية لهذه الاخيرة لما يوفره من معلومات متعلقة بها و التي تؤثر مباشرة على الموارد البشرية العاملة القادرة على الأداء و العطاء المتميز فنظام معلومات إدارة الموارد البشرية هو أداة إستراتيجية بأيدي مديري الموارد البشرية لأجل إتخاذ القرارات اللازمة من أجل تحسين تسيير إدارة الموارد البشرية من خلال متابعة موظفيها كالتكوين والتربصات و متابعة الأجور و الترقية.

الاشكالية:

يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية أهم وسيلة يمكن للمؤسسات الاستشفائية الاعتماد عليها في الحصول على هذه المعلومات وتخزينها و معالجتها للرفع من كفاءة و فعالية المورد البشري . و من هنا تبلورت إشكالية دراستنا المتمثلة في:

ما مدى مساهمة نظام المعلومات في تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية ؟

وللإجابة على هذه الاشكالية، قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما أهمية نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية؟
- هل تهتم المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة بنظام معلومات الموارد البشرية باعتباره له دور في تحسين ادارة الموارد البشرية أم غاية تسعى الى تحقيقها ؟

- ما هي المعوقات و الصعوبات التي تواجه عملية تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية؟

✚ **الفرضيات:** للإجابة على الاشكالية المطروحة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- ضعف استخدام المؤسسة الاستشفائية لنظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية.
- تهتم المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة بنظام معلومات الموارد البشرية باعتباره له دور في تحسين ادارة الموارد البشرية.
- يعتبر عدم إشراك الموظفين في وضع نظم المعلومات المراد تطبيقها في المؤسسة من أهم المعوقات و الصعوبات التي تواجه عملية تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية.

✚ **دوافع اختيار الموضوع:** تتمثل في:

- يمثل موضوع الدراسة جزءا من التخصص الذي ندرسه و نأمل أن يكون إضافة لهذا المجال من معلومات تدعم البحث العلمي.
- ميول شخصي لمعرفة الدور الذي تقدمه أنظمة المعلومات لوظيفة إدارة الموارد البشرية.
- دراسة ما مدى اهتمام المؤسسات الاستشفائية بوجود نظام معلومات للموارد البشرية.

✚ **أهمية البحث**

لم يعد خافيا عن احد أهمية المعلومات في نجاح الادارات على اختلاف مسمياتها و مستوياتها و انعكاس ذلك على أداء المنظمات، كما يلعب نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الاستشفائية دورا مركزيا في تزويد إدارة الموارد البشرية و إدارة المستشفى بالمعلومات لأداء مختلف الأنشطة و الفعاليات الخاصة، و تبرز أهمية البحث من خلال تعرضه للمتغيرات على درجة كبيرة من الأهمية، نظام المعلومات، الموارد البشرية.

✚ **أهداف الدراسة:** تتمثل أهداف هذا البحث فيما يلي:

- ✓ التعرف على واقع تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الاستشفائية.
- ✓ تحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسات الاستشفائية في تطبيقها لنظام معلومات الموارد البشرية.
- ✓ توعية المؤسسات الاستشفائية بالدور الفعال لنظام معلومات الموارد البشرية في الرفع من كفاءة المورد البشري .

✚ **حدود الدراسة:** والمتمثلة في:

- المجال البشري : شملت هذه الدراسة على العاملين في إدارة الموارد البشرية .
- المجال المكاني : أجريت هذه الدراسة في المستشفى الجامعي عبد القادر حساني - سيدي بلعباس.

- المجال الزمني : أجرت هذه الدراسة خلال العام الجامعي 2017/2016.
- المجال الموضوعي : ركزت الدراسة على معرفة واقع نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية.

المنهج المتبع:

قصد دراسة هذا الموضوع وبمحت جوانبه المختلفة وتحديد الروابط والوصول إلى نتائج وإعطاء تفسيرات لمختلف التساؤلات المطروحة، استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لبحث في مفهوم نظم المعلومات، أهميته وأنواعه، ثم مفاهيم حول نظام معلومات الموارد البشرية، مكوناته.

أقسام البحث:

- لإنجاز هذا البحث قمنا بتقسيم الموضوع إلى ثلاثة فصول، تضمنت تلخيصا عاما واختبار الفرضيات التي جاءت في مقدمة البحث، وعرضنا النتائج التي توصلنا إليها وفي الأخير قدمنا بعض التوصيات التي رأينا بأنها ضرورية.
- ❖ الفصل الأول : حاولنا من خلال هذا الفصل أن نقدم نظرة حول الاطار المفاهيمي لإدارة الموارد البشرية ونظام المعلومات
 - ❖ الفصل الثاني : خصصنا هذا الفصل لدراسة نظام المعلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية.
 - ❖ الفصل الثالث : تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية، حيث نسعى من خلاله إلى معرفة مدى مساهمة نظم المعلومات في تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية.

صعوبات الدراسة :

- اعترضت عملنا مجموعة من الصعوبات أهمها:
- طبيعة الموضوع و الدراسة، التي هي غاية في التعقيد و التداخل مع مواضيع أخرى.
 - ندرة المراجع و المواضيع ، التي تربط بين متغيرات الدراسة، أي نظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الموارد البشرية.
 - الصعوبة المتعلقة بالدراسة الميدانية ، و المتمثلة في نقص التعاون من بعض المديرين والمسيرين.



الفصل الأول

تمهيد:

إن نظام المعلومات يلعب دورا هاما وحساسا داخل المؤسسة بصفته منتجا لمعلومات، فهو يعتبر عنصر حيوي، إذ على أساس المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الفورية والاستراتيجية للمؤسسة.

تعد إدارة الموارد البشرية من أهم الإدارات الوظيفية في المنظمة وأكثرها حساسية كونها تتعامل مع عنصر من عناصر الإنتاج أكثر موارد المنظمة عرضة للتأثر بالتغيرات البيئية الداخلية لبيئة المنظمة، والتغيرات البيئية الخارجية، البيئة العامة والخاصة وستتطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: نظم و مراحل نظام والمعلومات

المبحث الثاني: نظام المعلومات

المبحث الثالث: إدارة الموارد البشرية

المبحث الأول: نظم و مراحل نظام المعلومات

سنتناول في هذا المبحث دراسة مفصلة نوعا ما ماهية النظم وماهية المعلومة، كما قد أشرنا بشيء من الإيجاز لنظام الاتصال نظرا للعلاقة المباشرة بينه وبين نظم المعلومات.

المطلب الأول: ماهية النظام

1- مفهوم النظام:

لقد تطرق العديد من الكتاب إلى تعريف النظام فنجد:

«النظام هو وحدة مركبة من عدة أجزاء غالبا متفرقة، خاضعة لخطة مشتركة أو تخدم هدفا موحدا».¹

«مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد والعناصر(الأفراد، التجهيزات، الآلات، السجلات...الخ)التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين(حدود النظام)وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف والقيود البيئية المحيطة».²

«هو مجموعة من العناصر والإجراءات التي تتكامل مع بعضها بعض وتحكمها آليات وعلاقات عمل معينة وفي نطاق محدد بقصد تحقيق هدف معين».³

«يتمثل النظام في مجموعة العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة لتحقيق هدف مشترك، ويجب أن تكون هذه العناصر كلاً واحداً، فالعلاقة بين عناصر النظام هي الرابطة التي تربطها معا نحو تحقيق هدفها المشترك، وللنظام مدخلات وآلية لمعالجة هذه المدخلات لتحويلها إلى مخرجات».⁴

« والنظام هو النظرة الشمولية لكل أنشطة المشروع لتحقيق التكامل بينها من خلال تداول المعلومات».⁵

« كما يعرف النظام بأنه مجموعة من الأجزاء التي تتفاعل مع بعضها البعض ومع بيئتها لتحقيق هدف معين».⁶

¹ - Melésa, approche systémique des organisation, les édition d'organisation, Paris, 1992, P15.

² - أحمد حسن علي حسن، «نظم المعلومات المحاسبية الاطار الفكري والنظم التطبيقية»، مكتبة وطبعة الاشعاع الفنية، مصر 1997، ص13.

³ - سليم ابراهيم الحسينة، «نظم المعلومات الادارية»، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، مصر، 2010، ص 10.

⁴ - نجم عبد الله الحميدي وآخرون، «نظم المعلومات الادارية مدخل معاصر»، الطبعة الأولى، وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص11.

⁵ - صلاح الدين عبد المنعم مبارك، «اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والادارية»، دار الجامعية الجديدة للنشر ، مصر، 2001، ص 21.

⁶ - أحمد فوزي ملوخية، «نظم المعلومات الادارية»، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، مصر، 2006، ص 13.

«ويعتبر النظام عن مجموعة من العناصر المترابطة فيما بينها لتحقيق هدف مشترك»¹
ويعرف gupta النظام بأنه «وحدة ما تعمل في بيئة وتتضمن العديد من الأجزاء التي تعمل معا لتحقيق هدف عام»²
-2 مكونات النظام وخصائصه:

يتكون النظام من مجموعة من العناصر المتكاملة والتي تسعى إلى تحقيق هدفه، وهدف النظام كما له خصائص تميزه.

1-2 مكونات النظام:

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص عناصر أساسية يقوم عليها النظام وهي:

أ- المدخلات:

تمثل المدخلات الموارد اللازمة للنظام لكي يتمكن من القيام بالأنشطة المختلفة واللازم لتحقيق أهدافه، وتشمل المدخلات العديد من العناصر كالمخامات والطاقة والمعلومات والآلات، ويلاحظ أن مدخلات النظام غير متجانسة، كما أن تلك المدخلات ماهي إلا نظم أخرى، ويمكن تقسيم المدخلات إلى:

أ- المدخلات عن طريق التغذية العكسية:

و تتمثل في إعادة استخدام جزء من مخرجات النظام كمدخلات له وعادة ما تمثل المدخلات من التغذية العكسية نسبة ضئيلة من مخرجات النظام والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 1: المدخلات عن طريق التغذية العكسية



المصدر إبراهيم سلطان، «نظم المعلومات الإدارية»، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص13.

¹ - Louis regaud, la mise en place des systèmes d'information pour la gestion des organisation, dunos, 1994, P19.

² - Gupta, u, information system, succes in the 21st gntury, prentice-hal-upper, salariver, 2000, newjersey, P12 .

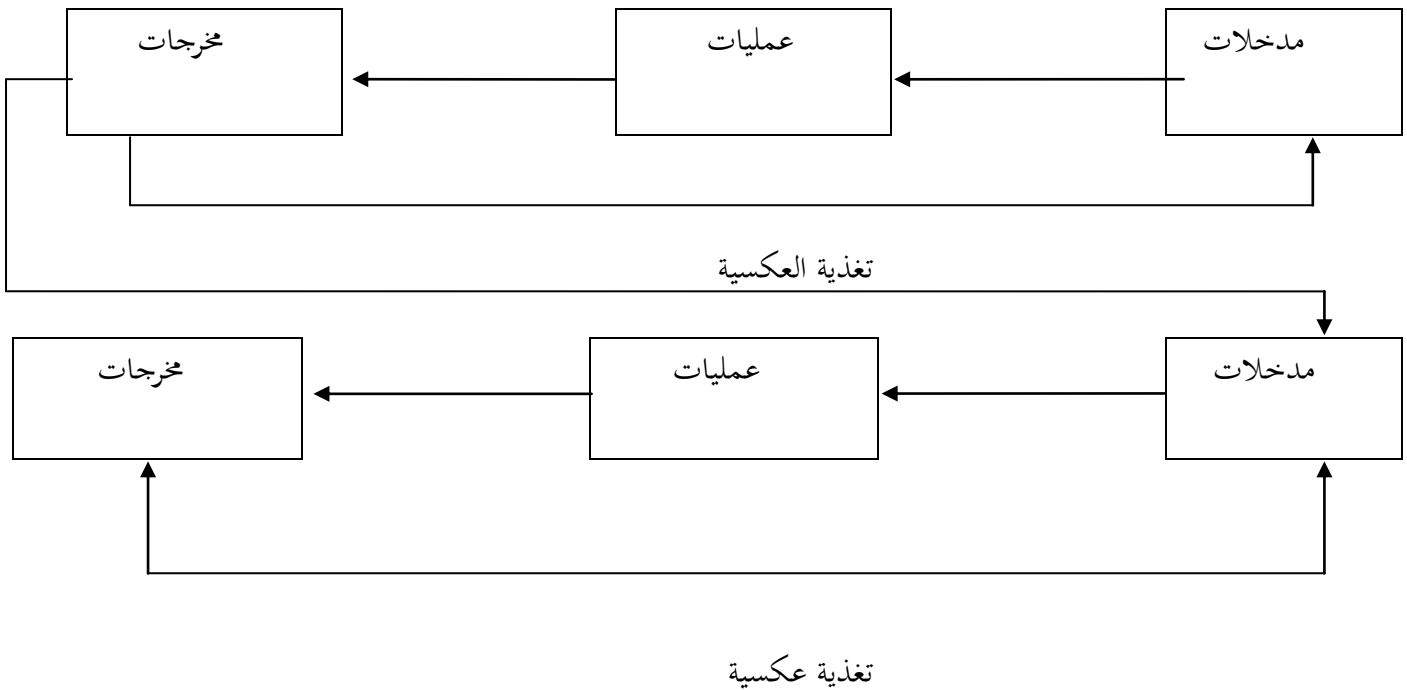
1. المدخلات العشوائية:

وهي مدخلات إحصائية لنظام معين يتم احتمالها كاحتمال اتخاذ قرار معين دون غيره، مما يؤثر على كفاءة عمليات النظام، أي النظام في حالة عدم التأكد أي من المدخلات التي سوف نستخدمها.

2. المدخلات التابعة:

هي مدخلات تتكامل وتتفاعل مع بعضها البعض لينتج عنها نظام، وهذا بتكامل ويتفاعل بدوره مع أنظمة جزئية أخرى، كعلاقة نظام المشتريات بنظام الإنتاج لولا تابعها لما كان هناك نظام كلي وعادة ما تسمى هذه المدخلات محددة المسار كما أنها قد تأتي من البيئة الخارجية للنظام والشكل يوضح ذلك:

شكل رقم 2: يوضح المدخلات التابعة



المصدر: منال الكودي، جلال إبراهيم العبد، «نظم المعلومات الإدارية النظرية، الأدوات والتطبيقات»، جامعة الإسكندرية بدون سنة نشر، ص54.

ب-العمليات التحويلية:

وهي العمليات التي تقوم بتحويل مدخلات النظام إلى مخرجات ، وقد تكون هذه العمليات مهام تؤدي بواسطة آلة أو إنسان أو حاسوب.

ج-المخرجات:

تمثل المخرجات ناتج عملية تحويل المدخلات، وتعد المخرجات الأداة التي يمكن من خلالها التحقق من أداء النظام أي قدرته على تحقيق أهدافه.

د-التغذية العكسية:

وتعتبر من مدخلات النظام، حيث أنها تمثل المعلومات التي تمكن من اتخاذ الإجراءات التصحيحية ومراجعة خطط المنظمة حتى تتمكن من تحقيق أهدافها.¹

2-2 خصائص النظام:

أي كان نوع أو طبيعة النظام، فإن هناك مجموعة من الخصائص تجمع بين هذه النظم وتتلخص هذه الخصائص في:

-لكل نظام هدف أو مجموعة أهداف محددة، ويتكون النظام من عدة نظم فرعية تعمل وتتفاعل معا.

-يشمل أي نظام على عناصر أساسية تكونه والتي سبق الإشارة إليها.

-يتميز النظام بالمرونة، الموثوقية.

-تعتمد النظم على ديناميكية التغذية العكسية، وفي مجال النظام تعني التغذية العكسية تحول جزء من مخرجات النظام إلى مدخلات.

- كل نظام له حدود يعرف بها وتميزه عن بيئته.

¹ - منال الكودي، جلال إبراهيم العبد، نظم المعلومات الإدارية النظرية، الأدوات والتطبيقات، مصر. بدون سنة نشر، 55.

3- حدود النظام و بيئته:

لكل نظام حدود تفصله عن بيئته الخارجية

3-1 حدود النظام:

تتميز النظم بخاصية وجود حدود لكل منها تفصلها عن غيرها ، وتساعد الحدود الخاصة بكل نظام فرعي في تحديد مكونات كل نظام فرعي على حدى ، وفي أحيان أخرى تكون الحدود بين مكونات كل نظام غير واضحة أو محدودة كما هو الحال في العديد من النظم الاقتصادية ونظم الأعمال ومن ثم فإن بناء الحدود الفاصلة بين النظم يعتبر واحد من الأمور الصعبة عند تصميم وبناء نظم معلومات جديدة ، أو تحليل أخرى قديمة.¹

3-2 بيئة النظام:

يعمل كل نظام في بيئة محيطة به تقع خارج حدود ويفترض أنها تؤثر فيه، فهي كافة القوى ذات الصلة والتي تؤثر على أداء المنظمة منها: (المنافسين، العملاء، الظروف السياسية... الخ) . وهذه المؤثرات لا يمكن تجاهلها لأنها تؤثر بصفة مباشرة أو حتى غير مباشرة على المنظمة، كما تشمل البيئة كافة المتغيرات التي لا تخضع تماما للسيطرة ولكن تؤثر فيها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. وتعد تلك التأثيرات بمثابة قيود على عمليات النظام.

4- أنواع النظم:

أعطيت عدة تصنيفات لأنواع النظم نذكر منها:

-النظم المفاهيمية والنظم المادية.

-النظم المحدودة والنظم الاحتمالية.

-نظم المفتوحة والمغلقة.

¹ - د. محمد الصيرفي، «ادارة تكنولوجيا المعلومات»، الفكر الجامعي، مصر، 2009، ص 113.

1-4 النظم المحددة والنظم المحتملة:

يمكن تخليصها فيما يلي:

أ-النظم المحددة:

هي النظم التي تكون جميع مكوناتها وأحداثها متوقعة، ويمكن وصف النظام وعملياته وتشغيله في فترة زمنية محددة، ويمكن التنبؤ بما يتم في الخطوات التالية ومن الأمثلة على ذلك الحاسبات الرقمية حيث يمكن التنبؤ بدقة جميع عملياتها المستقبلية.

ب-النظم المحتملة:

وهي التي يصعب توقع أعمالها بدقة مثل ذلك نظام المبيعات حيث لا يمكن توقع ما سيحدث في الفترة المقبلة بدقة مثل هل سيزيد الطلب على السلعة أم سيقبل الطلب عليها؟ وما هو مقدار الزيادة أو النقصان.¹

2-4 النظام المفتوح والنظام المغلق:

أ-النظام المفتوح:

هو نظام القادر على التفاعل مع البيئة المحيطة وعلى استقبال المعلومات المرتدة وإجراء التعديل أو التصرف المناسب لذلك.²

ب-النظام المغلق:

هو نظام يتمتع بالاكتمال الذاتي، ولا يوجد أي تجاوب بينه وبين بيئته.³

3-4 النظم الدائمة والنظم المؤقتة:

أ-النظم الدائمة:

طالما أن النظم تميل إلى الفناء، لذلك فإن مفهوم النظم الدائمة هو مفهوم نسبي، فالنظم التي تستمر لفترة زمنية أطول من أعمار مستخدميها يمكن أن تطلق عليها نظم دائمة.

¹ د. محمد الصيرفي، «إدارة تكنولوجيا المعلومات»، دار الفكر الجامعي، مصر، 2009، ص 103.

² ثابت عبد الرحمن ادريس، «نظم المعلومات الإدارية المعاصرة»، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 33.

³ ثابت عبد الرحمن ادريس، مرجع سابق الذكر، ص 32.

ب-النظم المؤقتة:

هي النظم التي تنشأ لتحقيق هدف معين خلال فترة معينة ينتهي بعدها النظام.

4-4 النظم المفاهيمية و النظم المادية:

أ-النظم المفاهيمية:

تتكون أجزائها من مفاهيم مجردة تهدف إلى تفسير الظواهر التي تحيط بعالمنا سواء كانت تلك الظواهر طبيعية أو اجتماعية، وتعد النظريات خير مثال على ذلك النوع من النظم، فعلى سبيل المثال النظرية النسبية لأينشتاين لتفسير ظاهرة الضوء في الأثر .

ب-النظم المادية:

هي نظم ملموسة لها مكونات من أشياء أو أفراد أو خليط منها، وعادة ما تكون النظم المادية مبنية على نظم مفاهيمي ، فمثلا ظهور القنبلة الذرية إلى حيز الوجود اعتمد على نسبية الكتلة التي قدمتها النظرية النسبية لأينشتاين.¹

¹ - أحمد فوزي ملوخية، «نظم المعلومات الادارية»، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص 29.

المطلب الثاني: ماهية المعلومة

تعتبر المعلومة من الحاجات الملحة لإدارة الحديثة حيث تعتبر الأساس الذي تبني عليه القرارات، إضافة إلى دورها الفعال في مجالات أخرى، كما تعتبر أحد الموارد الأساسية للمؤسسة والتي زاد الاهتمام بها في الفترة الأخيرة، فلاهتمام بهذا المورد يعبر عن يقظة المنظمة خصوصا في ظل تقلبات بيئتها الداخلية والخارجية.

1- مفهوم المعلومة:

قبل أن ندرج مفهوم المعلومة، ينبغي توضيح مفهوم كل من البيانات والمعرفة.

1-1 البيانات:

«البيانات هي المادة الخام التي تنشق منها المعلومات فهي تمثل الأشياء ، الحقائق، الأفكار، الآراء، الأحداث والعمليات التي تعبر عن مواقف وأفعال أو تصف هدفا أو ظاهرة أو واقعا معينا (ماضي حاضرا ،مستقبلا) دون أي تعديل أو تفسير أو مقارنة ويتم التعبير عنها بكلمات، أرقام ، رموز ، وأشكال.....»¹.

«البيانات تعتبر عن حقائق خام ،وقد تكون أرقام أو حتى رموزا ،وهي تمثل مدخلات نظام المعلومات»².

كما أن البيانات «تمثل الحقائق والمفاهيم بالأعداد والأحرف الأبجدية والرموز بشكل ملائم للتمكن من ترجمتها ومعالجتها من قبل الإنسان أو الأجهزة لتتحول إلى نتائج»³.

1-2 المعلومات:

من أبرز التعريفات التي أعطيت لها نجد:

«المعلومة عبارة عن البيانات التي تمت معالجتها بشكل ملائم لتعطي معنا كاملا بالنسبة لمستخدم ما، مما يمكنه من استخدامها في العمليات الجارية والمستقبلية لاتخاذ القرارات»⁴.

¹ سليم ابراهيم الحسينية، «نظم المعلومات الادارية»، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 1998، ص 38.

² ثناء علي القباني، «نظم المعلومات المحاسبية»، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2008، ص 9.

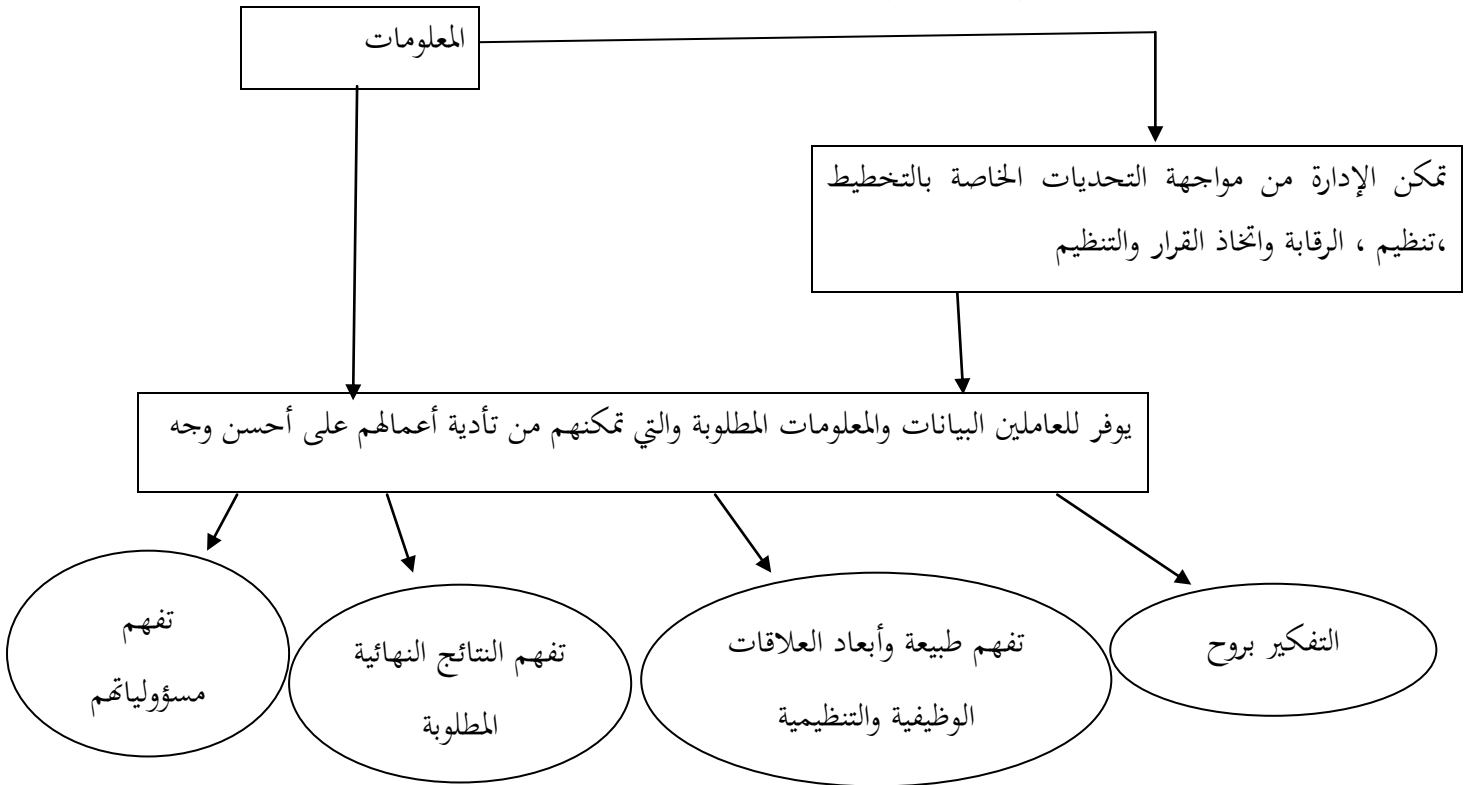
³ نواف محمد عباس الزماحي، «تصميم نظم المعلومات المحاسبية وتحليلها»، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن، 2009، ص 15.

⁴ شاهنדה محدوح حافظ وآخرون، «أساسيات نظم المعلومات المحاسبية»، دار الهاني للطباعة والنشر، مصر، بدون سنة النشر، ص 34.

«المعلومة عبارة عن البيانات تم تشغيلها طبقا لقواعد وإجراءات محددة أدت إلى الحصول على نتائج ذات معنى مفيد لمستخدميها»¹.

«المعلومة عبارة عن مجموعات من الحقائق ذات المعنى والمقيدة للعنصر البشري في عمليات معينة مثل عملية صنع القرارات الإدارية»².

شكل رقم 3: مفاهيم أساسية حول المعلومات



المصدر: علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر، مصر، 1996، ص 340.

3-1 المعرفة:

تمثل المعرفة في «الرصيد المتراكم من الخبرة والمعلومة والتجارب والدراسات والطويلة في مجال معين»³.

المعرفة هي «المادة المصنعة أو المستخرجة من المعلومة، فالمعرفة هي حصيلة ما يمتلكه الفرد أو المنظمة أو المجتمع من معلومات وعلم وثقافة في وقت معين»⁴.

¹ - شاهدة مدوح حافظ وآخرون، مرجع سابق الذكر، ص 35.

² - نبيل مرسي، «نظم المعلومات الإدارية»، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص 16.

³ - محمود محمود السباعي، «تحليل وتصميم النظم المحاسبية»، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2010، ص 10.

⁴ - سليم ابراهيم الحسنية، مرجع سابق الذكر، ص 39.

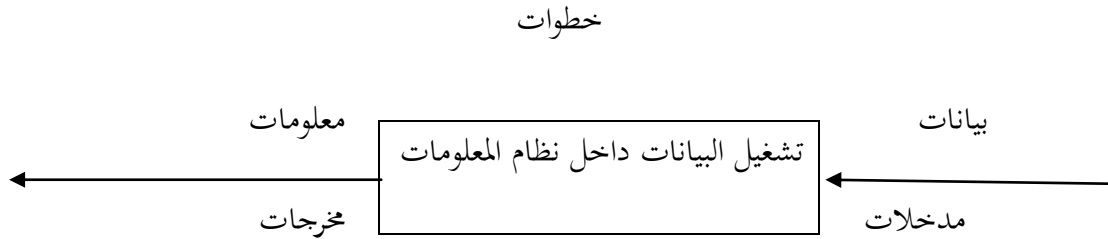
4-1 العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة:

توجد علاقة بين المعلومة والبيانات والمعرفة وهذا من خلال:

أ-العلاقة بين البيانات والمعلومات:

تعد البيانات المادة الخام الأزمة لإنتاج المعلومات، أي البيانات تمثل مدخلات تتم معالجتها للحصول على المعلومات اللازمة، والشكل التالي يوضح الفكرة.¹

شكل رقم 4: شكل يوضح أن المعلومات ناتجة من البيانات



المصدر: ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلومات المحاسبية مدخل تحليل وتصميم النظم، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2011، ص 55.

والبيانات في هذا النظام تمثل حقائق خاصة بالأحداث التي تتم داخل المؤسسة أو خارجها، أما معالجة البيانات فهي ترتيب لتلك البيانات بطريقة معينة بحيث تتحول إلى شكل يمكن استخدامه والاستفادة منه. وتتطلب عملية معالجة البيانات توافر عناصر معينة كالألات والمعدات والأفراد الذين يقومون بتلك العملية بالإضافة إلى الإجراءات المتبعة في المعالجة.²

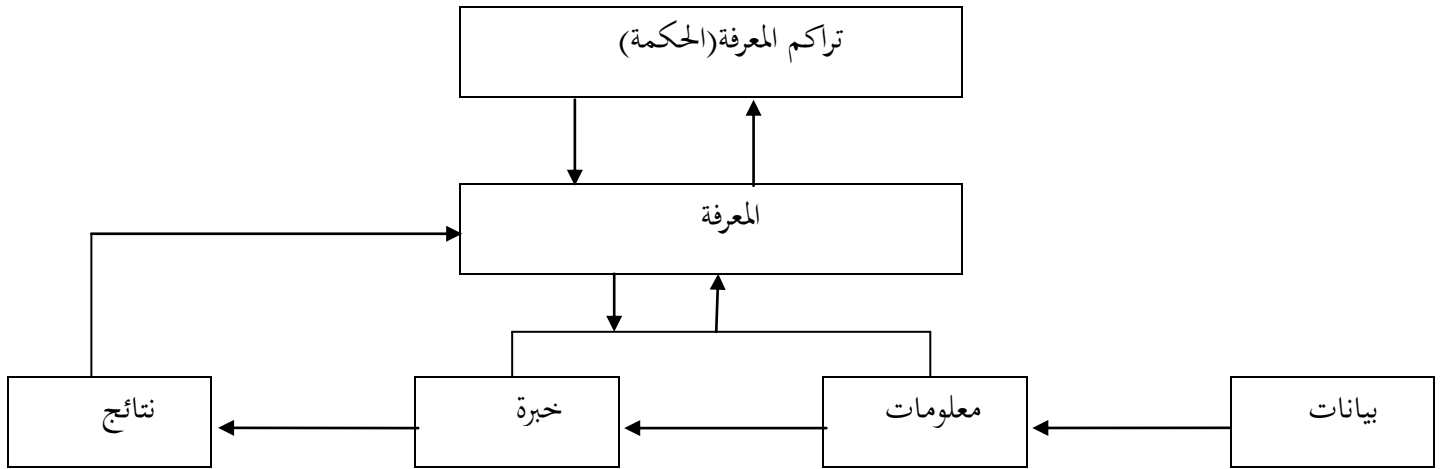
ب-العلاقة بين المعلومة والمعرفة:

البيانات تترقى إلى معلومات والمعلومات تترقى إلى معرفة والشكل التالي يوضح العلاقة بين المعلومة والمعرفة:

¹ ناصر نور الدين عبد اللطيف، «نظم المعلومات المحاسبية مدخل تحليل وتصميم النظم»، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2011، ص 55.

² نجم عبد الله الحميدي، مرجع سابق الذكر، ص 39.

شكل رقم 5: العلاقة بين المعلومات و المعرفة



المصدر: فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 15.

فالمعرفة تفرض زيادة في المعلومة، برهان يسمح للفرد بالقيام بعمليات جمع وتقاطع وهي تركز على مخطط تفسيري يتكون من مفاهيم وعلاقات توجه عملية البحث، التحليل واستعمال المعلومات في غالب الأحيان بهدف اتخاذ القرارات.¹

2- خصائص المعلومة:

للمعلومة خصائص عديدة وستتطرق إلى أهمها:

1-2 الملائمة:

ويقصد بها أن تكون المعلومة ذات أهمية في محتواها، مطلوبة وموجودة حين الحاجة إليها واضحة وسهلة الفهم، والملائمة أيضا هي تلائم المعلومات بالقرارات المأخوذة على أساسها وكذا مع الأهداف العامة للمؤسسة.

2-2 إمكانية القياس:

وتنطبق هذه الخاصية على المعلومات الكمية التي يمكن قياسها كميا وعدديا عن طريق استعمال وحدة قياس مناسبة.

¹ - سليم ابراهيم الحسنية، مرجع سابق الذكر، ص 39.

2-3 الدقة:

يجب أن تكون المعلومة دقيقة و خالية من الأخطاء، وذلك حتى تكسب ثقة مستعملها.¹

2-4 التركيز:

ويقصد به درجة تجميع أو تفصيل المعلومات لأنه كلما زادت درجة تجميع المعلومات كلما كانت أكثر تركيزا.

2-5 الاختصار:

أي أن تحتوي المعلومة كل ما هو مفيد دون الإخلال بمحتواها أو بمعناها، أي أن تكون كاملة.²

3- أهمية المعلومة ومصادرها:

إن للمعلومات استعمالات تختلف حسب الهدف وسنتطرق إلى ما يلي:

3-1 أهمية المعلومات:

تتمثل أهمية المعلومات فيما يلي:

أ-أهمية اجتماعية:

فالمعلومة وسيلة اتصال، قد تخلق الوفاق أو الصراع داخل المؤسسة.

ب-أهمية اقتصادية:

أصبحت المعلومة كسلعة تخضع للتقييم النقدي، نتج عن هذا مؤسسات تبيع المعلومات حيث تزيد قيمتها كلما زادت أهميتها.

ج-أهمية في إدارة الأعمال:

تعتبر دعما في اتخاذ القرارات، فهي القيمة الأساسية في اتخاذ القرار، ولقد حددت بدقة العلاقة المباشرة بين نوعية المعلومة المستعملة من طرف متخذ القرار، والبحوث الميدانية أثبت أن اكتساب معلومة صادقة يزيد من دقة القرار كما تمثل أهمية استراتيجية عندما تبحث المؤسسة عن زيادة حصة في السوق، أو ضمان جودة وسلامة منتجاتها.³

3-2 مصادر المعلومة:

يمكن التمييز بين نوعين أو مصدرين رئيسيين للمعلومة هما:

أ-المصادر الداخلية:

صادرة من أشخاص أو أدوات داخل المؤسسة، وتشمل على ظروف العمل، إجراءاته، سياسته.

¹ - كمال الدين مصطفى الدهراوي، «سمير كامل محمد، نظام المعلومات المحاسبي»، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، مصر، 2000، ص 104.

² - زيد منير عيوي، «نظم المعلومات التسويقية»، دار الرابية للنشر ، الأردن، 2008، ص 139.

³ - ابراهيم الجزراوي، عامر الجنابي، «اساسيات نظم المعلومات المحاسبية»، دار اليازوري للنشر والتوزيع، أردن، 2009، ص 19.

ب-المصادر الخارجية:

تتصل المنظمة أثناء أدائها لنشاطها بجهات خارجية عديدة كالحكومات، المؤسسات الإعلامية، الموردین، الزبائن... الخ، ويتضمن المصدر الخارجي قسمين هما:

1-المعلومات الأولية:

هي معلومات تم جمعها للمرة الأولى ولم يتم استعمالها من قبل، وهي تتعلق بالمشكلة مباشرة، يتم جمعها من طرف المؤسسة أو مكتب استشاري مستأجر لذلك وهي تجمع من خلال (الملاحظة، التجربة، البحث الميداني، التقدير الشخصي)

2-المعلومات الثانوية:

هي معلومات تم تجميعها في مكان قابل للوصول إليه، والمؤسسات في الغالب لا تحتاج لهذا نوع من المعلومات، ومن أهم ما يعاب عليها:

- لا تكون متميزة.
- عدم الحصول عليها في الوقت المناسب.
- لا تكون ضرورية في كثير من الأحيان.
- ارتفاع تكاليف الحصول عليها.¹

4- أنواع المعلومة:

توجد عدة أنواع للمعلومات ويمكن تصنيفها وفقا لمعايير التالية:

4-1 درجة الرسمية: فهناك معلومات رسمية ومعلومات غير رسمية، فالمعلومات الرسمية هي كل المعلومات التي تخرجها وتقدمها نظم المعلومات داخل المؤسسة، أما المعلومات الغير الرسمية فهي التي تأتي من خارج نظم المعلومات الخاصة بالمؤسسة.

4-2 مصدر المعلومة: هناك مصدرين للمعلومة داخلية أو خارجية، فالمعلومات عن عمليات المؤسسة تعد معلومات داخلية، أما المعلومات عن البيئة فهي معلومات خارجية، كما يمكن تصنيف المعلومات وفق هذا المعيار إلى معلومات أولية و معلومات ثانوية.

4-3 درجة التغير: فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير، فعلى سبيل المثال نجد في مصلحة الأحوال المدنية والتي تقوم باستخراج بطاقات الهوية فإن أسماء المواطنين وتواريخ ميلادهم تعتبر معلومات ثابتة لا تتغير، وقد تكون المعلومات متغيرة مثل عناوين السكن الحالة الاجتماعية والوظيفية.²

¹ - عامي لزه، «أهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية»، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2006، ص 40-43.

² - أحمد فوزي ملوخية، مرجع سابق الذكر، ص 51.

المطلب الثالث: الاتصال

نظرا لأن كل من المعلومة والاتصال يسهم في ربط أجزاء النظام، فهما من الضروريات الأزمة لوجود أي نظام، قمنا في هذا المطلب بتسليط الضوء على الاتصالات بشكل مختصر باعتبارها أحد مرتكزات نظم المعلومات.

1- مفهوم الاتصال:

«الاتصال هو عملية نقل رسالة بين طرفين، ويتضمن ذلك تبادل الآراء، الاتجاهات، الإشارات والبيانات والمعلومات، ويتم هذا التبادل باستخدام الطاقات البشرية، أو الوسائل التكنولوجية المختلفة، ويجب أن تكون عملية الاتصال مزدوجة الاتجاه يتم من خلالها تبادل الرسائل بين مصدر الرسالة ومستقبلها»¹.

إن الاتصال هو «العملية التي تمكن أي نظام من العمل، فبدون الاتصال لا يمكن يتفاعل النظام، ولا يمكن أن تكون هناك مدخلات ولا مخرجات ولا استرجاع للنتائج»².

2- طرق الاتصال:

تتعدد وتنوع طرق الاتصال، وتمثل هذه طرق فيما يلي:

1-2 الاتصال الشفهي:

هو نقل مباشر للمعلومة يعتمد على الكلمة المنطوقة أثناء نقل المعلومة إلى الأطراف المستهدفة، وترجع سيطرة الاتصالات الشفهية كونها تمكن من الحصول على معلومات مرتدة فورية إضافية إلى كونها سهلة.

2-2 الاتصال المكتوب:

يعني كتابة رسائل بدلا من نقلها، وهو غير شائع كما يتصور الغالبية فهو دقيق و واضح وموثوق فيه أين يلاحظ رسمية هذا الأخير.

¹ - نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سابق الذكر، ص 13.

² - ثابت عبد الرحمن ادريس، مرجع سابق الذكر، ص 54-60.

3-2 الاتصال الرقمي digital communication :

هو شكل جديد من أشكال الاتصال، يستند إلى فكرة وتطبيقات الوسائط المتعددة multimedia، وقد أدى هذا الاتصال إلى ظهور علاقة تفاعل جديدة واستجابة سريعة بين القارئ النص المكتوب، بحيث أصبح بإمكان الملتقى أن يكون مرسلا أو منتجا للرسالة الإعلامية.¹

أ-أدوات الاتصال الرقمي:

تمثل أدوات الاتصال الرقمي فيمل يلي:

1-الحاسب الآلي في الاتصالات الرقمية:

هو قمة استخدام التقنيات الرقمية، بل أنه يمثل استخدامها الأوسع انتشارا فأتاح إمكانيات وقدرات غير محدودة في المجالات كافة. وقد أتاح استخدام الحاسب الآلي أنواع جديدة من الخدمات لم تكن متاحة من قبل مثل تحويل المحادثات والبريد الصوتي الرقمي إضافة إلى إمكانية ربط الحواسيب الآلية بعضها بعض من خلال الخطوط الهاتفية بواسطة المودم modem لتكون شبكات الحاسب الآلي.

وقد حقق استخدام الحاسب الآلي في عالم الاتصال مميزات عديدة منها زيادة سرعة عملية الاتصال وتداول المعلومات وسرعتها وتصنيفها وتفسيرها وتبويبها، وذلك بسبب تحويل التراسل والمعلومات المتداولة إلى الأساليب الرقمية والقدرة على اختيار البدائل باختيار أقصر الطرق وأفضل وسيلة لتحقيق عملية الاتصال وإمكانية نقل النبضات والشفرات بأقل أخطاء ممكنة.²

2-الشبكة:

هي عبارة عن ربط بين الحواسيب مع أدوات وبرامج متخصصة للعمل الشبكي، وذلك لإتاحة التشارك فيما بينها وتدفق المعلومات عبر الشبكة على شكل إشارات كهربائية ويتم نقلها كحزم صغيرة من المعلومات بسرعة كثيرة جدا، ويجب أن تسافر هذه الحزم بدرجة عالية من الدقة حتى تصل خالية من الأخطاء إلى الهدف المطلوب وهناك نوعين من الشبكة:³

¹ - www.alefyaa.com 11 :24 / 05 mars 2017.

² - [http : www.buraydahcity.net](http://www.buraydahcity.net) 10 :03 / 09 mars 2017.

³ - <http://www.galqilia.etu.ps> 15 :25 / 05 mars 2017.

❖ الشبكة الداخلية:

وتعرف أيضا internet وهو مصطلح جديد نوعا ما وهي تطبيق الفعلي لشبكة الانترنت ولكن داخليا بالمؤسسة أو الشركة، وهي من أهم وسائل التواصل الإداري مع الموظفين وتحسين لآلية العمل.

❖ الشبكة الخارجية:

ويقصد بها الانترنت الشبكة العنكبوتية التي تربط بين لآلاف المشتركين وتعطى جميع أنحاء الكرة الأرضية، وهي شبكة رابطة المجموعة كبيرة من شبكات الحاسب الآلي وتعد الانترنت أكبر شبكة معلومات في العالم .

3-قاعدة البيانات:

تعرف قواعد البيانات بأنها مجموعة من البيانات المرتبطة و ذات الصلة مرتبة بطريقة معينة بحيث يمكن البحث فيها وتحديثها بسهولة، ويتم فيها تحاشي تكرار البيانات.

❖ قواعد البيانات الرقمية على الشبكة:

تعرف بأنها مجموعة من البيانات المرتبطة و المنظمة في الصورة الإلكترونية التي يمكن الدخول إليها ومعالجتها بواسطة برمجيات كمبيوتر متخصصة.

❖ نظام قاعدة البيانات:

هو نظام إحصائي للحفظ والتسجيل بمعنى آخر كمبيوتر، الغرض العام منه هو تخزين البيانات والسماح للمستخدمين باسترجاع وتحديث هذه البيانات عند الحاجة إليها.

المبحث الثاني: نظام المعلومات

من آثار الانفجار المعلوماتي الحالي نجد قيام المنظمات بتطوير نظم معلوماتها، باعتبارها الأداة أو الوسيلة الناجحة لتدعيم عملياتها ووظائفها وتساعد على القيام بأنشطتها المختلفة وستتناول فيما يلي المفاهيم الأساسية لنظام المعلومات.

المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات

تعددت التعريف الخاصة بنظام المعلومات وفيما يلي عرض لأهم التعاريف:

«هو مجموعة مركبة ومبنية تعمل وفق تقنيات وإجراءات وقواعد موجهة لتحقيق أعمال امتلاك، تخزين معالجة، نشر المعلومات بهدف مساعدة الأفراد والجماعات في المؤسسة في اتخاذ قرارات التسيير اعتمادا على مجموعة متكاملة من الموارد البشرية والحاسوبية التي ترافق عمليات جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات في مجال وظائف المؤسسة»¹.

«هو مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والرقابة في التنظيم، بالإضافة إلى تدعيم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة. ويمكن لنظم المعلومات إن تساعد المديرين والعاملين في تحليل المشكل وتطوير وابتكار المنتجات الجديدة»².

«نظام المعلومات هو بيئة تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبيا، وإنتاج وبتث المعلومات لمن يحتاجها لصنع القرار»³.

«كما يعتبر نظام المعلومات بأنه مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة، وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم»⁴.

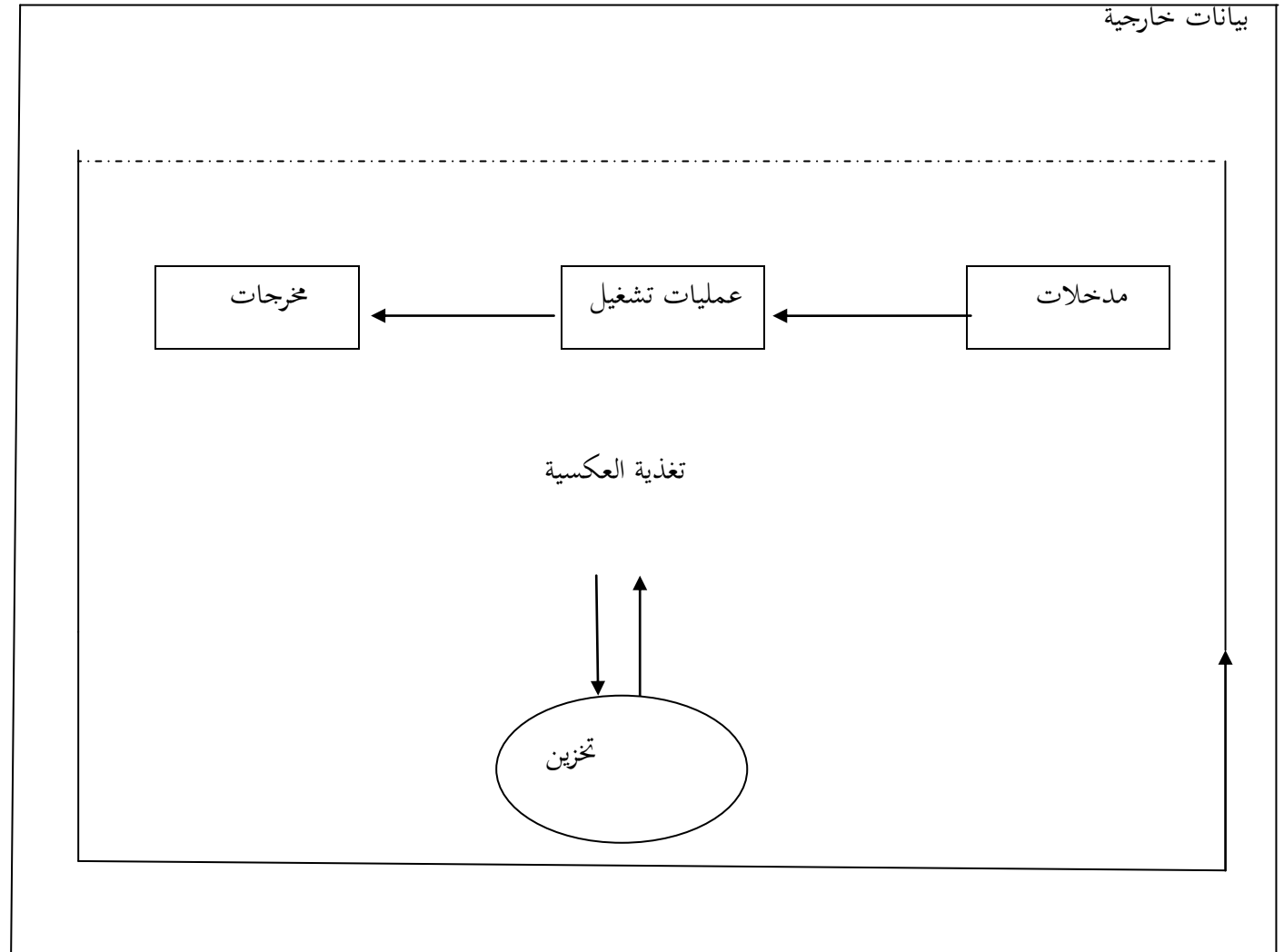
¹ - مصطفى نجيب شاويش: «إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)»، دار الشروق، 1996 ص 166.

² - مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق الذكر: ص 168.

³ - نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سابق الذكر، ص 58.

⁴ - مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق الذكر، ص 170.

شكل رقم 6: نموذج مبسط لنظام المعلومات



المصدر: منال الكودي، جلال إبراهيم العبد، نظم المعلومات الإدارية النظرية، الأدوات والتطبيقات، جامعة الإسكندرية بدون سنة نشر. ص 85.

1- وظائف نظام المعلومات:

لنظام المعلومات وظائف أساسية نلخصها فيما يلي:

1-1 تجميع البيانات:

حيث يتم تجميع مختلف البيانات اللازمة.

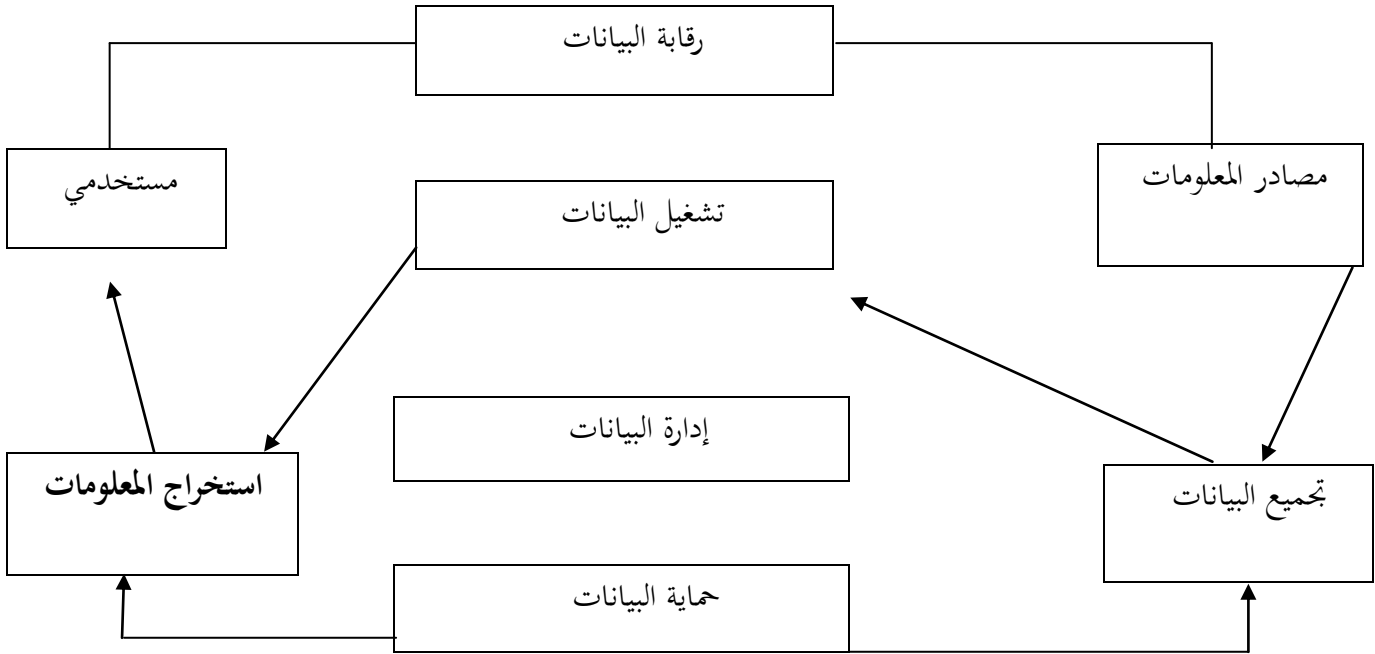
2-1 معالجة البيانات:

هي جوهر نظام المعلومات فهي تحول البيانات إلى معلومات للاستخدام.

3-1 إدارة البيانات:

تختلف من نظام لآخر وتشمل عدة وظائف (تخزين، استرجاع..)¹

شكل 7: الوظائف الأساسية لنظام المعلومات



المصدر: كمال الدين مصطفى الدهراوي، سمير كامل محمد، نظام المعلومات المحاسبي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2000،

ص 20.

¹ - ثناء علي القباني، مرجع سابق الذكر، ص 13.

المطلب الثاني: أنواع وأهمية نظم المعلومات

تعددت نظم المعلومات في المنظمات وهذا اختلاف الآراء والوظائف نظرا لأهميتها.

1- أنواع نظم المعلومات:

هناك عدة تصنيفات لنظم المعلومات والتي نعرضها فيما يلي

1-1 التصنيف حسب وسائل العمل والتشغيل: يمكن تصنيف نظم المعلومات من حيث وسائل العمل إلى قسمين:

أ- نظم المعلومات اليدوية:

وهي التي تعتمد على التقنيات الحديثة كالحاسوب في معالجة وتخزين واسترجاع المعلومات.

1-2 التصنيف حسب الامتداد الجغرافي:

تصنف نظم المعلومات حسب هذا المعيار إلى:

- نظم المعلومات الدولية.

- نظم المعلومات الوطنية.

- نظم المعلومات في المؤسسة.

1-3 التصنيف حسب المستوى الإداري المستهدف:

وحسب هذا المعيار فالتصنيف يكون حسب توجه هذه النظم لتقديم خدماتها المعلوماتية وحسب وجهة الاهتمام.

- نظم المعلومات الوظيفية.

- نظم معلومات معالجة العمليات.

- نظم معلومات الإدارة الاستراتيجية.¹

¹ نور الدين بولعراس، «نظام المعلومات المحاسبي ودوره في تفعيل القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية»، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة البليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2001-2012، ص 37-38.

4-1 التصنيف حسب الوظائف:

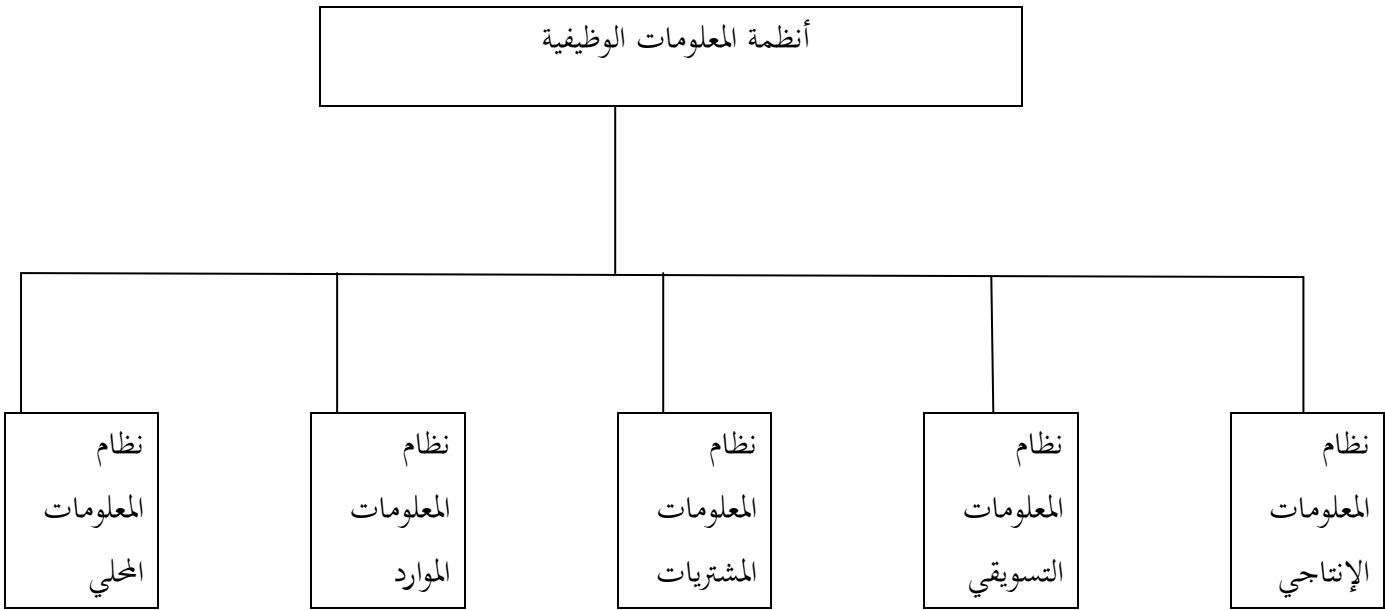
يتكون نظام المعلومات من مجموعة من الأنشطة الفرعية التي تتبادل المعلومة فيما بينها من أجل تأمين المعلومات الضرورية لكافة إدارات المؤسسة من أجل مساعدتها في أداء الوظائف الملقاة على عاتقها، لذلك من الضروري دراسة هذه الأنظمة الفرعية، ولأنه لا توجد إمكانية لتحديد جميع أنظمة المعلومات الوظيفية لنظام المعلومات فمن المؤسسة تتطرق إلى أهمها:

-نظام معلومات الإنتاج.

-نظام المعلومات التسويقي.

-نظام معلومات الموارد البشرية.¹

الشكل 8: أنواع نظم المعلومات الوظيفية



المصدر: عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات الحاسبية، مكتب دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر 1998، ص 48.

¹ -Robert reix-system d'information des organisation, edution vuiber, 2002, P 145.

2- أهمية نظم المعلومات:

تتمثل أهمية نظم المعلومات فيما يلي:

- تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الحديثة.
- تنمية وتطوير شبكات الاتصال والمعالجة الدقيقة.
- تغيير مفهوم ودور المعلومات وتنامي هذا الدور في المؤسسات الحديثة.
- المعلومات أساس بناء الهياكل التنظيمية.
- المعرفة والمعلومات هما المصدر الحقيقيان للسلطة في المؤسسة الحديثة.
- أصبحت المعلومات أحد عناصر مخرجات المنظمة الجديدة، وليس مجرد مدخلات تستخدم في الأنشطة الإدارية.
- الاستخدام المكثف لتقنيات الحاسب الآلي في تطبيقات متعددة وشاملة لمختلف مجالات العمل الإداري.
- التطوير المتسارع للبرمجيات لتسيير انتشار استخدام الآلية في كافة فروع النشاط الإداري.
- يؤدي التوظيف الفعال للمعلومات إلى تزايد الفرص وإمكانية التنوع وعدم الانحصار في دائرة التخصص.¹

¹ - محمد اسماعيل بلال، «نظم المعلومات الادارية»، الدار الجامعية الجديدة ، مصر، 2005، ص 27.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في بناء أنظمة المعلومات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات ذات أهمية كبيرة في بيئة الأعمال المعاصرة، ومن ثم فإن المنظمات التي تحقق نجاحا ملحوظا في مجال الأعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على نظم تكنولوجيا المعلومات.

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

لم تحض تكنولوجيا المعلومات كغيرها من المصطلحات الجديدة خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد بتعريف واحد، بل تعددت هذه التعاريف وتنوعت تبعا لرؤية كل واحد لها.

«تكنولوجيا المعلومات تشير إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، وإرسال المعلومة سواء كانت في شكل كلامي (صوتي) أو كتابي أو صور»¹.

«تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومة سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت، أو صورة»².

2- الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات:

لقد امتازت تكنولوجيا المعلومات بالأهمية البالغة نظرا للأهداف والأدوار الحساسة المحاطة بها هي:

1-2 تكنولوجيا المعلومات أداة لتحطيم الوقت والمساحة: فهي تسمح بتخزين كمية ضخمة من المعلومات في مساحة واحدة صغيرة وسهلة الاستخدام مثل CDROM مثلا، وبالمقابل هذا نجد أن تكنولوجيا المعلومات قادرة على تحطيم الوقت الذي يستغرق عادة في تشغيل وإرسال المعلومات ونقص ذلك السرعة التي وصلت إليها تكنولوجيا المعلومات.

2-2 تكنولوجيا المعلومات كأداة قادرة على الابتكار: فهي ليست أداة لتحطيم الوقت فقط بل أبعد من ذلك فهي وسيلة لابتكار أيضا، فشدة المنافسة مثلا التي تواجه المؤسسات اليوم تحتم عليها استغلال تكنولوجيا المعلومات إلى أقصى حد ومحاولة التطوير في أنظمة معلومتها واليقظة المستمرة، هذا قصد مواكبة التغيرات ومنه فتكنولوجيا المعلومات لعبت دورا محفزا³.

¹ - Michel paquin, gestion des technologies de l'information, les edutions agence d'arc, sans place, canada, 1990, P17.

² - Roger carter, information technology, made simple books, without place, London, 1991, P08.

³ - ثابت عبد الرحمن ادريس، مرجع سابق الذكر، 152.

3- تكنولوجيا المعلومات ودعم مهام تشغيل أنظمة المعلومات:

تستخدم منظمات الأعمال تكنولوجيا المعلومات وبصفة أساسية في دعم تشغيل أنظمة المعلومات، فهذه الأخيرة ماهي إلا مجموعة من الأدوات التي تتعامل والمعلومات، إذ يمكن تصنيفها بسهولة وذلك لنوعية التشغيل الذي تحتاجه المؤسسة ويوضح الجدول التالي أهم تكنولوجيا المعلومات التي تضمن تشغيل النظام

جدول رقم(01):تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تشغيل أنظمة المعلومات

أمثلة عن أدوات تشغيل المعلومات	التوصيف	مهام تشغيل المعلومات
تكنولوجيا المدخلات: -لوحة المفاتيح. -أداة الاستشعار الذاتي. -الحاسب	الحصول على معلومات من مصادرها الأساسية	1. توفير المعلومات
تكنولوجيا العرض: -شاشة. -الطابعة. -السماعات.	تقديم المعلومات في أفضل شكل مفيد	2. نقل المعلومات
تكنولوجيا التخزين: -الجزء الفني للحاسب(CD ROM) -القرص الضوئي FLASHE -DISKE	تخزين المعلومات في أفضل شكل مفيد	3. تسجيل المعلومات
تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية: -القمر الصناعي. -البريد الإلكتروني.	إرسال المعلومات إلى الآخرين أو إلى مواقع عمل أخرى	4. الاتصال

المصدر: ثابت عبد الرحمان ادريس، نظم المعلومات الادارية المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 156.

المبحث الثالث: إدارة الموارد البشرية

تعتبر إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد) من النشاطات المستقلة عن الوظائف الإدارية الأخرى، لأنه يتعلق بالعنصر الإنساني في التقييم، وإن إنشاء حقل إدارة الأفراد جاء متأخرا بالنسبة للحقول الأخرى حيث كان التركيز على النواحي المادية في الإنتاج من العنصر البشري. ونظرا للتطور الذي حدث ولأن العنصر الإنساني هو العنصر الفعال في العملية الانتاجية أخذت الإدارة تهتم بهذا الجانب.

ويقصد بالموارد البشرية المجموع الأفراد والجماعات التي تكون المؤسسة في وقت معين، ويختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من حيث تكوينهم، خبرتهم، سلوكهم اتجاهاتهم وطموحهم كما يختلفون في وظائفهم، مستوياتهم الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية.¹

المطلب الأول: مفهوم و أهمية إدارة الموارد البشرية

سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى ما يلي:

1- مفهوم إدارة الموارد البشرية:

لقد اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم موحد لإدارة الموارد البشرية بحكم التطور الاقتصادي، الاجتماعي، السياسي والثقافي، ويمكن أن نذكر منها ما يلي:

«تعتبر إدارة الموارد البشرية عن النشاط الخاص بتخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة أداء مجموعة الأنشطة والعمليات التشغيلية المختلفة والمتعلقة بإدارة العنصر البشري في المؤسسة».²

ويعرف SIKULA إدارة موارد البشرية بأنها: «استخدام القوى العاملة داخل المؤسسة أو بواسطة المؤسسة ويشمل ذلك عمليات تخطيط القوى العاملة بالمؤسسة، الاختيار والتعيين، تقييم الأداء، التدريب والتنمية، التعويض و المرتبات، تقديم الخدمات الاجتماعية والصحية للعاملين وأخيرا بحوث الأفراد».³

وتعرف إدارة الموارد البشرية أيضا بأنها: «الإدارة التي تؤمن بأن الأفراد العاملين في مختلف المستويات من أهم الموارد، ومن واجبها أن تعمل على تزويدهم بكافة الوسائل التي تمكنهم من القيام بأعمالهم مما فيه مصلحتها ومصلحتهم، وأن تراقبهم وتسهر عليهم باستمرار لضمان نجاحها ونجاح المصلحة العامة».⁴

¹ - وسيلة حمدوي، «إدارة الموارد البشرية»، مديرة النشر بجامعة قالمة، الجزائر، 2004، ص 25.

² - مصطفى محمد أبو بكر، «إدارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق ميزة تنافسية»، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص 59.

³ - Sikula, a, personnel and administration humans de source management, John wily, New York, 1976, P6.

⁴ - عبد الرحمان بن عنتر، «إدارة الموارد البشرية، مفاهيم أبعاد استراتيجية»، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 20.

وتعرف إدارة الموارد البشرية أيضا من خلال «وضع واتخاذ القرارات التي تؤثر مباشرة على الأفراد أو الموارد البشرية العاملة»¹.

و يعرف كل من " MYRES و PIGROS إدارة الموارد البشرية عبارة: « عن القانون أو النظام الذي يحدد طرق وتنظيم معاملة الأفراد العاملين بالمؤسسة، بحيث يمكنهم تحقيق أذواقهم وأيضاً الاستخدام الأمثل لقدراتهم وإمكانياتهم لتحقيق أعلى إنتاجية»².

2- أهمية إدارة الموارد البشرية:

تتبع أهمية العنصر البشري في التنظيم من كونها أهم عناصر العملية الإنتاجية فيه ولا بد من توفر الكفاءات الجيدة القادرة على الأداء والعطاء المتميز.

لذلك يمكن القول أن توسع الإنتاج لا يكون بالتوسع الأفقي فقط (زيادة عدد الموظفين وتقنية عالية من الآلات والمعدات)، بل أن التوسع الرأسي للإنتاج هو مكمل للتوسع الأفقي وذلك برفع مستوى الكفاءة الإنتاجية عن طريق توفير الموارد البشرية المتحفزة والقابلة لعمليات التشكيل والتأهيل والتدريب.

و ترتبط أهمية إدارة الموارد البشرية بأهمية العنصر البشري نفسه، ويقول عالم الإدارة بيتر دراكر بهذا الصدد إن إدارة الناس وليس إدارة الأشياء هي التي يجب أن تحتل الاهتمام الأول والرئيسي للمدير المتميز، وتعتبر الموارد البشرية هي العنصر الحاسم في تحقيق ما يسمى " بالميزة التنافسية للمؤسسات".

وتأتي أهمية الموارد البشرية من خلال ما أظهرته نتائج البحوث والدراسات، أن الإدارة السليمة للموارد البشرية تؤدي إلى النتائج التالية:³

- ✓ تحسين الإنتاجية ورفع الأداء وتفجير الطاقات لدى العاملين.
- ✓ تزايد إدراك المديرين بأن قدرة المؤسسة على التنافس والتميز والإبداع على رأس المال البشري لديها.
- ✓ تغير القيم الوظيفية لدى العاملين حيث يتطلعون إلى الاحترام والتقدير والمشاركة في صنع القرارات التي تتعلق بعملهم.

➤ وأهم العوامل التي أبرزت أهمية ودور الموارد البشرية:

- اكتشاف أهمية العنصر البشري.
- كبر حجم المنظمة ونموها وكبر عدد الموظفين.
- ظهور النقابات العمالية و تأثير ذلك على وضع الموظف وأنظمة العمل.

¹ - حسن ابراهيم بلوط، «إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي»، دار النهضة العربية، بيروت، 2002، ص 11.

² - صلاح الدين عبد الباقي، «الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية»، الدار الجامعية للنشر، مصر 2002، 17.

³ - صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سابق الذكر، ص 20.

المطلب الثاني: أهداف إدارة الموارد البشرية و العوامل المؤثرة عليها

نتطرق في هذا المطلب إلى:

1- أهداف ادارة الموارد البشرية:

من خلال الوظائف التي تمارسها إدارة الموارد البشرية، يمكن استنتاج هدف التي تسعى إلى تحقيقه والذي يتجسد فيما يلي:

1-1 تحقيق الكفاية الإنتاجية:

يتم تحقيق الإنتاجية من خلال دمج الموارد البشرية مع الموارد المادية التي تمتلكها المؤسسة لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد متجمعة التي تسمى بالمدخلات، على اعتبار أن المورد البشري هو الذي يستخدمها (مواد، آلات، تكنولوجيا....)، و على مستوى أدائه وكفاءته يتوقف حسن هذا الاستخدام ينتج عنه مخرجات (خدمات) بالكميات والمواصفات المطلوبة بأقل تكلفة، فالعنصر البشري هو المسؤول عن تحقيق الإنتاجية من خلال تعظيم المخرجات وتخفيض تكلفة المدخلات، وهنا يبرز دور إدارة الموارد البشرية من خلال ما تقوم به من وظائف وممارسات تجعل المورد البشري مؤهلاً، مدرباً محفزاً لديه ولاء وانتماء للعمل، والتي تصبح من خلاله قادرة على الأداء بإنتاجية عالية.¹

1-2 تحقيق الفاعلية في الأداء التنظيمي:

الكفاية الإنتاجية وحدها لا تكفي لتحقيق النجاح والمنافسة والبقاء للمؤسسة، فتحقيق مخرجات بكفاية عالية (كمية+ مواصفات +أقل تكلفة)، من خلال استخدام كفو للموارد (المدخلات)، يجب أن يكون بمستوى عالي من الجودة لتحقيق الرضا لدى عملاء المؤسسة، أي أن يلي المنتج (المخرجات) والخدمات المقدمة للزبائن، احتياجاتهم ورغباتهم و توقعاتهم ومعاملتهم معاملة حسنة، فالمنتج والخدمة الجيدان ليسا من وجهة المؤسسة، بل من وجهة نظر الزبون ومن هنا يبرز دور إدارة الموارد البشرية بقيامها بجملة من توعية للموارد البشرية حول أن مسألة الجودة ورضا الزبائن مسألة في غاية أهمية، وأن خدمة العملاء وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، هي مسؤولية كل من يعمل في المؤسسة.

نستخلص أن الكفاية الإنتاجية وفعالية الأداء التنظيمي يكملان بعضهما البعض، فمن خلالهما تتمكن أية مؤسسة من تحقيق الرضا والسعادة لدى عملائها، مما يزيد في قوتها التنافسية في سوق وقدرتها على البقاء والاستمرار.²

¹- عمر وصفي، «إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي»، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص 29.

²- عمر وصفي، مرجع سابق الذكر، ص 30.

2- العوامل المؤثرة على إدارة الموارد البشرية:

إن العوامل التي كان لها تأثيرا محتملا على إدارة الموارد البشرية عديدة، ولكننا سنركز على أربع عوامل رئيسية كان لها تأثيرا جوهريا على هذا الموضوع. وسوف نصف فيما يلي هذه العوامل وما تمثله بالنسبة لإدارة الموارد البشرية.

1-2 العوامل الاقتصادية:

إن حالة الاقتصاد القومي والظروف المحيطة به تؤثر على الموارد البشرية، لأن المؤسسات تتجه إلى التوسع في الأنشطة الخاصة بإدارة الموارد البشرية في فترات الزواج وتقلصها في فترات الكساد.

2-2 العوامل القانونية:

إن إدارة الموارد البشرية قد انتقلت من مجال يحكمه مبدأ دعه يعمل إلى مجال آخر مقيد بقوانين الولايات، فالبعد القانوني له أكبر أثر على السياسات والممارسات الخاصة بإدارة الموارد البشرية في كل المؤسسات، فتدخلت التشريعات والقوانين لتحديد دور المنظمات العمالية وحقوقها والحد الأدنى للأجور والحد الأقصى لساعات العمل، وكل السياسات المتعلقة باستقطاب الأفراد ومقابلتهم، واختيارهم، وتدريبهم، وأمنهم، صحتهم، ترفيتهم، تقييمهم.

2-3 العوامل الاجتماعية:

لقد تعرض المجتمع لتغيرات جوهريّة في أسلوب معيشة أفرادهِ وأسلوب تفكيرهِ، فنظرة أفراد هذا المجتمع للدور الذي يجب إن تلعبه الحكومة في حياتهم قد تغيرت في اتجاه اتساع هذا الدور، و تغيرت أيضا اتجاهات هذا المجتمع و موافقة التجمعات العمالية المنظمة (النقابات و اتحادات العمال) من إتاحة فرص التعليم و أهمية التعليم العالي ومن أخلاقيات العمل.¹

2-4 العوامل التكنولوجية:

إن التقدم التكنولوجي كان مذهلا، إن التعقد الشديد الذي يتصف به المجتمع اليوم. و كذلك وطنية في النواحي التكنيكية والفنية قد مر عبر طريق طويل من التطور صاحبه تغيرات جذرية في القوى العاملة كنتيجة لتغير حاجات و متطلبات المؤسسات. ومن أهم هذه التغيرات التوسع المستمر في الأوتوماتيكية (الآلية و المكنية)، وزيادة الاعتماد على الحاسبات الالكترونية.²

¹ - محمد سعد سلطان، ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت، 1993، ص 40

² - علي السلمي، ادارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار وائل للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص 229.

المطلب الثالث: مهام و تحديات إدارة الموارد البشرية و الأسباب الدافعة للاهتمام بها

نلخص محتويات هذا المطلب فيما يلي:

1- المهام الأساسية لإدارة الموارد البشرية:

في سبيل تحقيق إدارة الموارد البشرية لأهدافها تقوم بعدة وظائف هي:¹

1-1 التخطيط للموارد البشرية:

يعتبر من أهم الوظائف التي تقوم بها هذه الإدارة، و يهدف إلى تقدير احتياجات المؤسسة من الموارد البشرية من حيث:

✓ أنواع الوظائف أو الأعمال المطلوبة.

✓ إعداد الأفراد اللازمين من كل نوع للوظائف المطلوبة.

✓ الفترة الزمنية التي تعد عنها خطة الموارد البشرية.

وتنتهي عملية التخطيط للموارد البشرية عادة بإعداد مجموعة من الجداول التي توضح أنواع الوظائف أو التخصصات

المطلوبة، و إعداد الأفراد اللازمين في كل نوع موزعة على مختلف الإدارات.

إن للتخطيط أهمية كبرى داخل المؤسسة سواء لأفراد و الإدارات فهو يساعد على:

- التعرف على مواطن العجز و الفائض في القوى العاملة مما يساعد في اتخاذ التدابير اللازمة مثل الاستغناء عن بعض العاملين، الترقية و التدريب.

- يساعد في تحديد مجالات أنشطة التدريب و الترقية، ويساهم مساهمة فعالة في زيادة عدد الأفراد العاملين الأكفاء من خلال تحديد الحاجات كما و نوعا و بشكل مسبق، كما تعتبر هذه العملية العامل الأساسي في نجاح خطط و سياسات الأفراد الأخرى كالاختيار، التعيين، التدريب ، التطوير...

¹- علي السلمي، مرجع سابق ، ص 382.

2-1 استقطاب الموارد البشرية:

يمكن تعريف هذه الوظيفة بأنها نشاط من شأنه جذب وتوفير الأفراد العاملين في المؤسسة لشغل الوظائف الشاغرة داخل أي مؤسسة، وذلك بالعدد و النوعية المطلوبة و في الوقت المناسب. فجودة عملية التوظيف هي محصلة التوفيق بين الشخص الموظف والمنصب المراد شغله، و في سبيل هذا تعتمد المؤسسة على نمطين من الاستقطاب.¹

أ) الاستقطاب الداخلي:

حيث تسعى المؤسسة إلى سد عجزها من الأفراد عن طريق ترقية الأفراد الحاليين الذين يعملون لوظائف أعلى شرط أن تتوفر فيهم المؤهلات الضرورية لشغل منصب، لكن هذا لا يعني أن هذه لصالحها الترقية تتم هكذا، لكن هناك إجراءات و اختبارات معينة يجب على المترشح القيام بها قبل تنصيبه في المنصب الجديد، وهذا النوع من الاستقطاب يتطلب نظام معلومات فعال.

ب) الاستقطاب الخارجي:

تلجأ المؤسسة هنا إلى هذا النوع من التوظيف في حالة عدم وجود كفاءات اللازمة لشغل المنصب، أو يقصد الاستفادة من الكفاءات المتوفرة في سوق العمل خارج التنظيم وهذا ما من شأنه إغناء الوظائف بخبرات جديدة، و قد يلجأ هنا إلى وسائل الاتصال و الإعلام المختلفة.

3-1 الاختيار و التعيين:

الاختيار هو العملية التي يتم بمقتضاها تحديد الأفراد الذين تتوفر فيهم القدرات و المواصفات اللازمة لشغل الوظائف، وهناك العديد من الطرق و الإجراءات المستخدمة حالياً في عملية الاختيار (المقابلة، طلب التوظيف، الاختبارات، الفحوصات الطبية...)

أما التعيين فهو العملية التي يتم بمقتضاها توجيه الفرد الجديد إلى وظيفته، حيث يتم تعريفه برئيسه المباشر و مسؤولياته، أهداف المؤسسة فلسفة الإدارة العليا و السياسات و العادات و الإجراءات و أنظمة العمل، و يلاحظ أن إصدار الأمر بالتعيين يكون حسب موقع و أهمية الوظيفة المراد شغلها، فالعمل في الإدارة العليا مثلاً يستدعي ذلك الحصول على الموافقة من طرف مجلس الإدارة أو المدير العام، و في بعض الحالات تستدعي الضرورة حتى موافقة الوزير، و هذا في كثير من المؤسسات أو المنظمات الحكومية تأتي بعد ذلك مرحلة الاستلام الفعلي و مزاولة العمل، و عادة ما يجري التعيين لمدة معينة تختلف حسب درجة و مستوى الوظيفة المراد

¹ - محمد سعد سلطان، مرجع سابق الذكر، ص 89.

شغلها، خلال هذه المدة يخضع العامل إلى عدة اختبارات كي تتحدد جدارته و مدى استطاعته لمزاولة هذا العمل، استطاع العامل اجتياز هذا الاختبار بنجاح فقد يتم تثبيته و إلا يتم الاستغناء عنه في الحالة المعاكسة.

4-1 تنمية الموارد البشرية.

تتم تنمية الموارد البشرية من خلال:

أ- التكوين:

يعتبر التكوين وظيفة أساسية من وظائف الموارد البشرية، لأنه من خلالها يتم تأهيل ورفع قدرات العمال بطريقة مستمرة حتى يكونوا قادرين على مجرات التحولات الحاصلة في مجالات العمل. لان النظرة الحديثة لعملية التكوين في عصر المعلومات للموارد البشرية هي بمثابة استثمار مستقبلي و ليس تكلفة تتحملها المؤسسة كما كان عليها الحال سابقا.

و يعرف التكوين على أنه نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات و المهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات الأفراد في عمله.

و حتى يؤتى برنامج التكوين ثماره ينبغي أن يبنى على أسس علمية و منهجية، و هذا يتطلب وضع مخطط محكم لبرنامج العملية التكوينية، يحتوي على الأفراد المراد تكوينهم، و نوعية برامج التكوين و أخيرا عملية متابعة العملية التكوينية، و للمؤسسة الحرية في اختيار مكان إجراء العملية التكوينية و ذلك بالاستعانة على مصادر خارجية، كما قد يكون الأفراد القائمين بعملية التكوين من داخل المؤسسة أو خارجها.

ب- تقييم الأداء:

هو العملية التي تصمم لتقدير ما أنجزه الفرد حيث تسمح لنا ب:

- ✓ معرفة الفرد الذي يستحق الترقية
- ✓ يبرر المنح و العلاوات
- ✓ يبين لنا العامل الذي يجب تدريبه، أو الذي يجب نقله لوظيفة أخرى، أو الذي يستغني عنه
- ✓ يشير إلى مدى تقدم الفرد في عمله كما أنه يقترح كيفية زيادة فعالية الإشراف.
- ✓ يسمح بمقارنة الأداء المنجز مع المتوقع، و بيان الإجراءات التصحيحية الواجب اتخاذها.

5-1 المحافظة على الموارد البشرية:

و تقوم هنا إدارة الموارد البشرية باستعمال العديد من الأساليب قصد ضمان التزام الأفراد بأهداف التنظيم، و ذلك عن طريق وضع سياسات تحفيزية جيدة.¹

إن التحفيز هو العملية التي يتم بمقتضاها يتم تشجيع الأفراد و استنهاض همهم حتى ينشطوا من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، و السياسة التحفيزية التي يضعها مسؤول إدارة الموارد البشرية تعتبر بالغة الأهمية نظرا لما تتركه من انطباع في نفوس العمال خاصة إذا جاءت موافقة لطموحاتهم، و قد تختلف الحوافز في طبيعتها و أشكالها.

إن المحافظة على الكفاءات البشرية ليست أمرا سهلا لأنها تنطوي على عوامل مادية و معنوية فرما السبب الكبير لهجرة الكفاءات البشرية من البلدان النامية نحو البلدان المتقدمة كان ورائها غياب سياسة واضحة للحفاظ على هذه الكفاءات

2- أهم التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية:

هناك جملة من التحديات التي تواجه الإدارات في التعامل مع الأفراد العاملين حاليا، خاصة مع الانفتاح العالمي و التأثيرات الناتجة على العولمة.

2-1 أهم التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية حاليا:

لقد حدثت في الآونة الأخيرة تحولات جذرية في عالم الأعمال، أثرت على طبيعة الإدارة عموما و إدارة المورد البشري خصوصا، هذه التغيرات أوجدت تحديات جديدة ينبغي على إدارة الموارد البشرية أخذها في الحسبان عند وضع سياستها، أهم هذه التحديات ما يلي:

أ- زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة:

بدون أدنى شك أن الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة، قد غيرت جذريا في أنواع الأعمال و المهارات التي تحتاج إليها، بهذا سوف تزداد أهمية بعض الأنشطة مثل: التدريب و التنمية و التنظيم قصد التأقلم مع هذه التغيرات الحاصلة، في حين قد يتم الاستغناء عن بعض الأنشطة و العاملين خاصة أصحاب المهارات البسيطة و الأعمال الروتينية.

¹ - مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق الذكر، ص 160.

ب- التغيرات في القوى العاملة:

نظرا لما أتاحتها تكنولوجيا المعلومات من تسهيلات في إدارة الأعمال، أدى هذا إلى تغير في تركيبة القوى العاملة داخل المؤسسة، فأصبحت المرأة تنافس الرجل في العديد من الوظائف، و هذا سيلقى عبء جديد في إدارة الموارد البشرية نتيجة المطالبة بتحقيق المساواة بين الجنسين، كما يتطلب من الإدارة إعداد خطط خاصة بهم (رعاية صحية، الأمومة... الخ)، لذا ينبغي على إدارة الموارد البشرية أن تكون مستعدة للتجارب مع عمالة خاصة من الجنس الآخر.

ج- نظام معلومات إدارة الموارد البشرية:

وهذا يعتبر من أهم التحديات الأساسية في عصر المعلومات فالإدارة تحتاج حاليا إلى نظم معلومات حديثة تشمل كل بيانات وخطط إدارة الموارد البشرية في شكل قسم متخصص يقدم النصح للإدارة. لذلك ينبغي أن تتوفر لإدارة قاعدة من المعلومات الأساسية اعتمادا على خدمات الحاسب الآلي، فالتحدي الذي يواجه معظم التنظيمات الكبيرة في الوقت الحاضر هو مقدرتها على التقدم بمعلومات ذات قيمة للإدارة تساعد على اتخاذ قرارات رشيدة تجاه الموارد البشرية.

د- تغير القيم والاتجاهات:

تلعب القيم والاتجاهات دورا مهما بالنسبة لإدارة الموارد البشرية فالنجاحات الكبيرة التي حققتها الشركات الكبرى كانت بأثر مباشر بدرجة اهتمام الإدارة بهذه القيم، لذا فإنه يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية كيفية وضع خطة قادرة على استغلال هذه القيم والاتجاهات (الالتزام... الخ) في سبيل تحقيق الأهداف المسطرة خاصة مع الانفتاح العالمي مما أصبح يعرف بظاهرة لعولمة وما أفرزته من آثار على الإدارة والأعمال، حيث أصبحت إدارة الموارد البشرية اليوم تتعامل مع أفراد متعددي الثقافات واللغات وكذا العروق والأجناس مما يصعب من هذا التحدي أكثر. إذن فالمطلوب استراتيجية مناسبة تأخذ في الحسبان كل هذه الاختلافات للقيم بين الأفراد واتجاهاتهم.

هـ- العائد والتعويض:

إن ارتفاع مستويات التضخم الاقتصادي يؤدي إلى طلب العاملين لأجور أعلى في حين أن الإدارة غير قادرة على دفع هذه الزيادات في الأجور تتناسب مع الوضع الاقتصادي المعاش، فهذا الضعف في الأجور يؤدي حتما إلى ضعف أو عدم توفر الحوافز، وهذا ما يؤثر على مستوى الأداء في كثير من المؤسسات كما يؤدي إلى عدم الانتظام في العمل و الالتزام به حيث يسعى الأفراد إلى البحث على أعمال إضافية قصد تغطية ذلك العجز و هذا يلقي عبء آخر على إدارة الموارد البشرية من حيث عدم قدرتها على دفع العاملين وحفزهم لبذل جهود أكبر للعمل.

و-زيادة حجم القوى العاملة:

وهذا يعود لأمرين أساسيين الأول هو ارتفاع وتحسين المستوى الصحي للأفراد والثاني هو ارتفاع مستوى التعليم بين الأفراد، وهذا ما من شأنه توفير أفراد متخصصين ذوي كفاءات عالية في سوق العمل، وهذا يحتم على إدارة الموارد البشرية وضع خطط جيدة قصد استقطاب الأفراد العاملين بإدارة الموارد البشرية حتى يمكنهم التعامل مع عمال متخصصين و متعلمين.

ز-التشريعات واللوائح الحكومية:

إن إدارة الموارد البشرية ليست حرة بصفة مطلقة في وضع سياستها وخططها فيما يخص الأفراد العاملين ولكن هناك قيود معينة تفرضها جهات حكومية ينبغي التقيد والالتزام بها، فهذه اللوائح والتشريعات تمثل الإطار الذي يجب على إدارة الموارد البشرية العمل فيه، وهذا يفرض تحدي على إدارة الموارد البشرية في كيفية صياغة استراتيجية خاصة بها دون تحدي أو تجاوز هذه الحدود المفروضة وبها يسمح بتحقيق الأهداف المسطرة.

2-2 الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية:

قصد الاستجابة للتحديات السابقة، هناك جملة من الإجراءات التي ينبغي إتباعها في إدارة الموارد البشرية حتى يمكن الاستفادة أكبر من هذا المورد والتي يمكن إيجازها فيما يلي:¹

➤ إيجاد ظروف عمل أفضل: يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية تحسين ظروف العمل وإتاحة فرص للعاملين قصد تنمية قدراتهم وتحقيق ذاتهم من خلال التدريب، وبرامج التنمية، وتشجيع العمل الجماعي وأسلوب الفريق الواحد.

➤ التوظيف الفاعل لقدامى الموظفين: حيث يمكن الاستفادة منهم كما يلي:

- حل مشاكل نقص العمالة.
- إسهامه في تطوير المؤسسة نظرا للخبرة التي اكتسبها.
- تكون استعدادات واتجاهات كبار السن أكثر ايجابية في تقبل العمل في ظروف التحدي دون التركيز على المادية.
- التزامهم بأخلاقيات العمل أكثر من الحداثيين.
- توفير المساواة للنساء بشكل أكبر في النشأة.

¹ عبد الله عبد الدائم وآخرون، «تنمية الموارد البشرية: بحوث ومناقشات ندوة تنمية الموارد البشرية في الوطن العربي»، الكويت، دار الرازي، نوفمبر 1987، 59.

- الحاجة إلى تطوير مهارات العاملين من خلال التدريب وهذا تحدي لإدارة الموارد البشرية للتأقلم مع ما يطرأ من تغير في السوق أو التكنولوجيا، ومتطلبات الجودة والأسعار، وعدم تجميد الأفكار و الجهود.
- مواصلة التركيز على التخطيط الاستراتيجي لنشاطات إدارة الموارد البشرية.
- استخدام نظام معلومات الموارد البشرية و الاتجاه نحو استخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في هذا المجال كالتالي:
 - التوظيف تمكن قاعدة البيانات المسؤولين من الحصول على معلومات فورا نحو العمال الحاليين والجدد وبالتالي تحديد الأماكن الشاغرة.
 - التدريب والتنمية: بمعرفة البرامج السابقة والفئات المعنية بالتدريب وكذا استغلال الفرص والإمكانيات التي نتيجتها تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال كالتعلم عن بعد.
 - الأجور: بالوقوف على الزيادات وتاريخ الحصول عليها ومقارنتها بالمنافسين.
 - العلاقات مع النقابات العمالية: يستبد الاتجاه السلبي تجاهها ويصبح ايجابيا بالتعامل المشترك لإحداث التغيير وفض النزاعات بأفضل الطرق.
 - التركيز على التميز وذلك للنمو والبقاء ومواجهة المنافسة والتحديات البيئية وفق ما يلي:¹
 - تقليص مستوى الادارة الوسطى.
 - تطوير المنتجات وتحسين الخدمات للعملاء والجودة وتفويض السلطات.
 - زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرار.
 - تحسين المنافع والخوافز.
 - توفير الاستقرار الوظيفي.
 - تمثيل العاملين في مجلس الادارة.
 - تقييم أداء العاملين بطرق أكثر فعالية.
 - توفير التدريب المستمر طيلة حياتهم الوظيفية.

¹ - عبد الله عبد الدائم وآخرون، مرجع سابق، ص 75.

3- الأسباب الدافعة لاهتمام بإدارة الموارد البشرية:

هناك جملة من الأسباب أدت إلى إبراز الأهمية البالغة للعنصر البشري داخل المؤسسة، وبالتالي توفير له هذا جهاز الإداري المتخصص قصد تلبية حاجاته وتحقيق طموحات مما يساعد على تعظيم منافع كل الادارة والفرد على حد سواء.

أهم هذه الأسباب هي:¹

-التوسع والتطور الصناعي الذي تم في العصر الحديث وبالتالي كبر حجم العمالة الصناعية بما يشترط فيها من مواصفات وما تحتاجه من تدريب وإعداد، يجعل من العسير التفريط في القوى العاملة التي تم استقدامها وتدريبها وضرورة المحافظة عليها من خلال نظم وإجراءات مستمرة تقوم على تنفيذها إدارة متخصصة مسؤولة.

-ارتفاع مستويات التعليم والثقافة بين العاملين بما أدى إلى تغير خصائص القوى العاملة حيث أصبحت أكثر وعيا من قبل مما تطلب وجود خبراء ومتخصصين في إدارة القوى العاملة، ووسائل حديثة أكثر مناسبة للتعامل مع هذه النوعيات الحديثة من العاملين.

-ارتفاع تكلفة العمل الإنساني، حيث أصبحت الأجور تمثل نسبة عالية ومتزايدة من التكاليف، مما يتطلب الأمر وجود إدارة متخصصة تعمل على الاهتمام بهذا المورد وتفجير طاقاته الكامنة لتغطية هذه التكاليف.

-اتساع نطاق التدخل الحكومي في مجال الأعمال والعلاقات العمالية، هذا التدخل فرض على المؤسسات بمختلف أشكالها وأحجامها توفير إدارة فعالة تعمل على تطبيق مختلف اللوائح والتشريعات المتعلقة بالأفراد.

-الاتجاه المتزايد نحو كبر حجم المؤسسات واستخدامها لعمال مختلفين في ثقافتهم، كفاءاتهم وكذا جنسياتهم مما تم وجود ادارة متخصصة بهذا المورد.

-زيادة دور وأهمية المنظمات العالمية والنقابات في الدفاع عن حقوق العمال، وزيادة حد الصراع بين الإدارة والتنظيمات العمالية ، ومن ثم كانت ضرورة وجود جهاز يعمل على خلق التعاون بين الادارة والعمال فعليا.

-ارتفاع مستوى تطلعات العاملين نتيجة لارتفاع مستويات معيشتهم ووعيهم وثقافتهم بحيث لم يصبح العمال يتطلعون للحصول على الأجور، لذا تطلب الأمر وجود ادارة متخصصة على استشارة أخصائيين في علم النفس والاجتماع لسبيل الاستجابة لهذه التطلعات.

¹- أحمد سيد مصطفى، «إدارة الموارد البشرية من منظور القرن 21»، 2000، ص 67.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لإدارة الموارد البشرية ونظام المعلومات

إن كل هذه العوامل وغيرها من التحولات أدت إلى تغيير النظرة تجاه المورد البشري خاصة في وقتنا الحالي (عصر المعلومات والمعرفة) حيث أصبحت المؤسسات تقاس في تطورها بما تملكه من أفراد مبدعين ومبتكرين قادرين على خلق التميز، وبهذا أصبحت النظرة الحديثة اتجاه الموارد البشرية تقوم على مجموعة من المفاهيم الجديدة أهمها:

- إن العنصر البشري هو مصدر الأفكار والأداة الرئيسية في تحويل التحديات إلى قدرات تنافسية.

- المشاركة الفعالة للعقل البشري وطاقاته الذهنية هي مصدر المعرفة وأساس القدرة الابتكارية، وتحويل الأفكار إلى منتجات وخدمات ترضي العملاء.

- إن كل المزايا النسبية التي توفر لدى المؤسسة تبقى بدون فائدة ما لم يتوفر لها العنصر البشري المتميز القادر على الابداع و الابتكار، و هذا قصد تحويلها إلى مزايا تنافسية.

- إن العنصر الحاسم في تحسين وتطوير الأداء هو استثمار وتنمية قدرات الأفراد.¹

¹ - د. أحمد سيد مصطفى، مرجع سابق الذكر، ص 68.

خاتمة الفصل:

من خلال ما سبق ندرك الأهمية البالغة للمورد البشري ونظام المعلومات، كما أصبح نظام المعلومات العصب المحرك للمؤسسة وشريانها الذي يسمح بالتدفق المستمر للمعلومات، كما تعمل المعلومة على الربط والتنسيق بين مختلف أنشطة المؤسسة، وتساعد على التكامل لتحقيق الأهداف.

أما المشاكل التي تواجهها إدارة الموارد البشرية فيما يخص نظم المعلومات، فإن تكوين المواد البشرية يمكن أن يشكل مساعدة معتبرة لتهيئة و مواكبة اتخاذ المسؤولية في استعمال الإدارة المعلوماتية (الأجهزة و البرمجيات) بشكل كامل من اجل تحقيق كفاءة عالية في ممارسات التسيير.



الفصل الثاني

تمهيد:

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

إن اهتمامات الإدارة العليا في وقت سابق كان موجها نحو الموارد الأساسية مثل الأموال و الآلات والقوى العاملة ، بينما أهملت موردا رئيسيا و هو المعلومات ، فالمؤسسات و منها الاستشفائية في حاجة ماسة للمعلومات التي تعتبر ضرورية لمزاولة كافة نشاطاتها.

و سوف نحاول تغطية هذا الفصل من خلال العناصر التالية:

المبحث الأول: ماهية نظام معلومات الموارد البشرية

المبحث الثاني: نظم ومراحل نظام معلومات الموارد البشرية

المبحث الثالث: نظم المعلومات في المؤسسة الاستشفائية

المبحث الأول: ماهية نظام معلومات الموارد البشرية

من أهم التطورات الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية الاتجاه نحو تصميم و تشغيل نظم معلومات تكون أساس في رسم السياسات و اتخاذ القرارات في كل ما يتصل بشؤون العاملين، إذ لم تعد هناك إدارة موارد بشرية بدون نظام معلومات موارد بشرية في المؤسسات الحديثة.

المطلب الأول : مفهوم ودور نظام معلومات الموارد البشرية

اختلف الكتاب و الباحثون في تعريف نظام معلومات الموارد البشرية بسبب التطور السريع لنظم المعلومات بسبب اختلاف الهدف من التعريف

1) مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية:

قبل التطرق لتعريف نظام معلومات الموارد البشرية يمكننا تعريف أصل المصطلح و هو نظام المعلومات. والذي يعرف على أنه « مجموعة من الموارد المادية، البرامج، الأفراد، المعطيات و الإجراءات التي تعمل على جمع، معالجة وتخزين المعلومات.»¹

« هو مجموعة من الأفراد، التجهيزات، الإجراءات، البرمجيات و قواعد البيانات التي تعمل يدويا ميكانيكيا أو أليا على جمع المعلومات و تخزينها و معالجتها و من ثم بثها للمستفيد»².

وبالتالي يمكن تعريف نظام معلومات الموارد البشرية بحيث تعددت تعاريف نظام معلومات الموارد البشرية. و من بين هذه التعاريف نذكر ما يلي:

«هو إجراء منظم لجمع، تخزين، صيانة و استخراج البيانات عن الموارد البشرية في المؤسسة و شؤون الأفراد وسمات الوحدات التنظيمية التي تتعامل معها.»³

¹ - Peix Robert ., systèmes d'information et management des organisation, 5^e édition, librairie Vuibert, paris, 2004, p3.

² - محمد شنشونة، «نظام المعلومات و أهميته في تسيير المعارف بالمؤسسة»، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010 ص 48 .

³ - Asafo boating, the role of HRIS in SHRM, master of science theses in accounting, Swedish school of economics and business administration, 2007,p29.

«هو تركيبة من الأفراد و الإجراءات المصممة بغرض تجميع، تنقية، تحليل، تقييم و توزيع معلومات دقيقة وسريعة لأغراض المتابعة و اتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في المؤسسة».¹

عبارة عن «مجموعة برمجيات متصلة فيما بينها تسمح بالقيام بمختلف الأنشطة و الوظائف الإدارية المختلفة والعمليات التسييرية المطبقة في إدارة الموارد البشرية بطريقة منسقة».²

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج أن «نظام معلومات الموارد البشرية هو أحد التطبيقات الخاصة لقواعد المعلومات الإلكترونية و البرامججهزة و التي تستهدف تحقيق الكفاءة و الفعالية في عمليات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة و يجمع بين الأفراد، الأجهزة، البرامججهزة، الإجراءات، البيانات».

2) دور نظام معلومات الموارد البشرية:

إن لنظام معلومات الموارد البشرية دورا حيويا داخل المؤسسة خاصة بالنسبة لإدارة الموارد البشرية نظرا لما يقدمه من معلومات مفيدة لصياغة الاستراتيجيات و اتخاذ القرارات . و هنا سوف نعمل على إبراز هذه الأهمية من خلال توضيح العلاقة الوطيدة بينه و بين مختلف الوظائف لإدارة الموارد البشرية.³

- **نظام المعلومات و تخطيط الموارد البشرية :** إن لنظم المعلومات دورا كبيرا في هذا المجال نظرا لما توفره من تسهيلات في إعداد الخطط التنبؤية بالاعتماد على الحاسوب و البرامج التي يحتويها خاصة الإحصائية منها التي تساعد على تحليل البيانات الإحصائية.
- **نظام المعلومات و عملية التوظيف :** إن المؤسسات تستقبل عددا كبيرا من طلبات العمل يصعب معالجتها بالطرق التقليدية، و هذا من شأنه أن يخلق صعوبة في الاختيار. فنظم المعلومات اليوم تسمح بمعالجة و متابعة هذه الطلبات بشكل منظم مع احترام المعايير المتعلقة بالتوظيف، كما تسمح بإحصاء كافة الكفاءات و المناصب المتوفرة بالمؤسسة.
- **نظام المعلومات و تطوير الكفاءات :** يعتبر ميدان تطوير الكفاءات من أهم مسؤوليات إدارة الموارد البشرية، و نظراتها لأهميته هناك من يرى أن محور عمل إدارة الموارد البشرية هو تفجير الطاقات البشرية

¹ - جمال الدين محمد مرسي، «الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية(المدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمؤسسة القرن الحادي و العشرون)»، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص 530.

² - Peretti J.M, tous DRH, éditions d'organisation, 2eneedition, 4ene tirage, France, 2005, p405.

³ - شمس ضيات خلفاوي، «متطلبات إدارة الموارد البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات»، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، يومي 13 و 14 ديسمبر، 2011، ص 8- 10.

الكامنة و برامج التدريب تعتبر أهم مدخل مستعمل في هذا المجال. حيث ظهرت العديد من الأنظمة

تهدف إلى تنمية قدرات العاملين و منها "Decide" . و "dimensions of leadership"

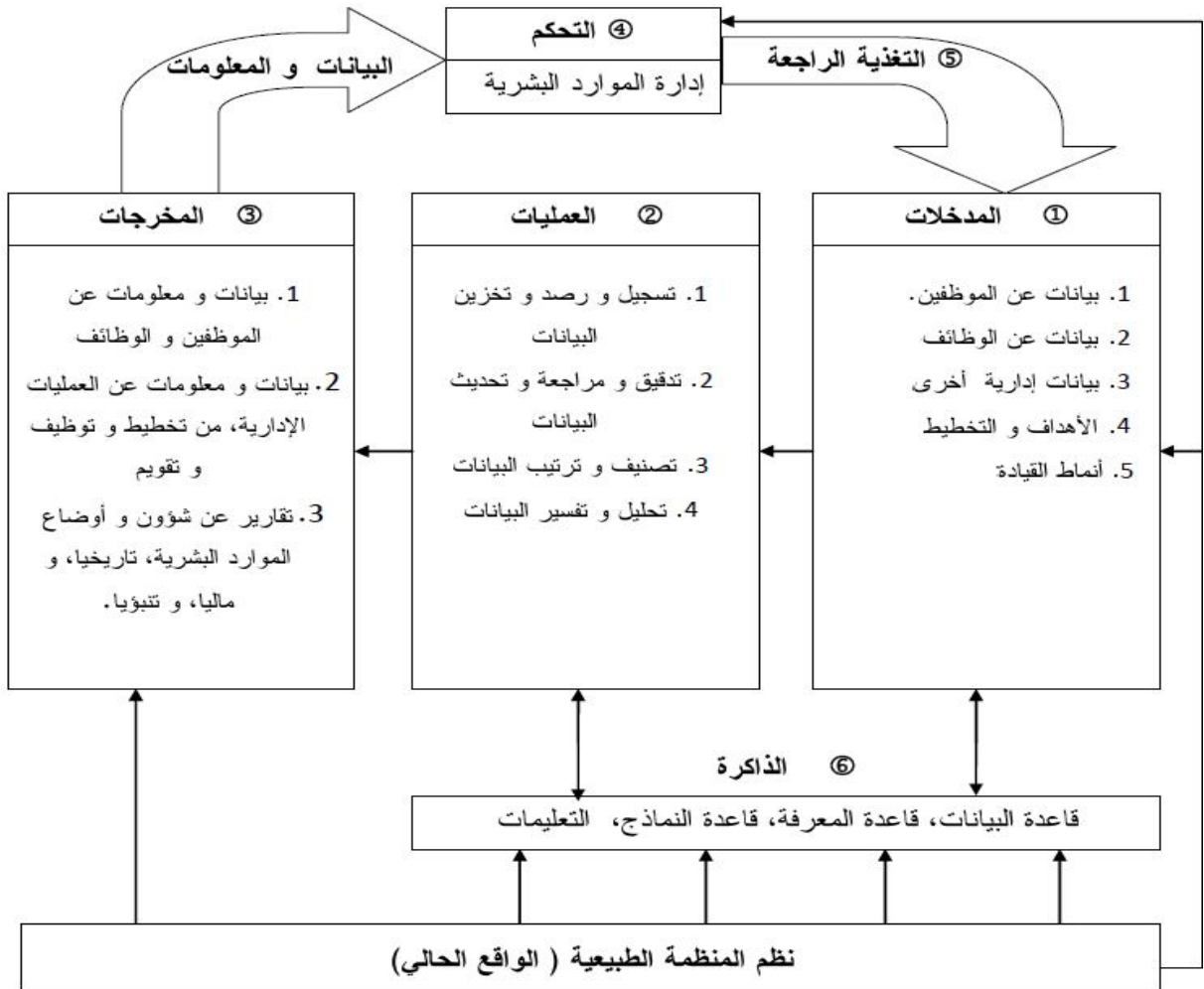
- **نظام المعلومات و المسار المهني** : تسمح نظم المعلومات بمتابعة المسار المهني للعامل بطريقة سهلة وأكيدة و بدون تكاليف عالية، انطلاقاً من الحاسوب إلى قاعدة البيانات المتاحة حول الأفراد العاملين، حيث يمكن معرفة قدرات وكفاءات كل عامل و مدى تطوره في أدائه، وماهي المناصب التي تقلدها. كما هناك بعض النظم التي تسمح للأفراد العاملين بصياغة مسارهم المهني و الحكم عليه.
- **نظام المعلومات و العلاقات العمالية** : لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات على سرعة تفاعل و دوام العلاقات بين الأفراد داخل المؤسسة و خارجها متحدية في ذلك حاجز الزمن و المكان، كما ساعدت الشبكة على تفعيل عمل المجموعات، وهذا يعزز العلاقات العمالية بين الأفراد.
- **نظام المعلومات و الأمن الصناعي** : ساعدت نظم المعلومات هنا في سرعة بث المعلومات عن المخاطر التي يتعرض لها العمال نتيجة الاستعمال الخاطئ للمواد الكيميائية أو مواد معينة، حيث توفر هذه المعلومات في قواعد بيانات يمكن للعامل الاطلاع عليها في أي وقت من خلال الشبكات المعلوماتية.¹

¹ - شمس ضبيات خلفلاوي، نفس المرجع، ص 10.

المطلب الثاني : مكونات نظام معلومات الموارد البشرية

يتكون نظام معلومات الموارد البشرية من وجهة نظر آلية عمل النظام من ستة عناصر هي : المدخلات، العمليات المخرجات، التحكم، التغذية العكسية و الذاكرة التنظيمية .و الشكل رقم (9) التالي يوضح مكونات نظام معلومات الموارد البشرية¹ .

الشكل 9 : مكونات نظام المعلومات الموارد البشرية



المصدر: بشير بن شويحة، واقع نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة سعد دحلب، البلدة، 2010، ص 64.

¹ - بشير بن شويحة، «واقع نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية»، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة سعد دحلب، البلدة، 2010، ص 64.

المطلب الثالث: أهداف نظام معلومات الموارد البشرية

تسعى المنظمة من خلال تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف:¹

- ✓ إعداد الخطط و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة.
- ✓ التنبؤ بالاحتياجات من الموارد البشرية و تحليلها.
- ✓ إعداد التقارير الخاصة بإدارة الموارد البشرية.
- ✓ تدعيم الأنشطة اليومية لإدارة الموارد البشرية.
- ✓ تخطيط المسارات الوظيفية و مسارات الترقية .
- ✓ تعزيز كفاءة و فعالية الوظائف الإدارية للموارد البشرية.
- ✓ عملية إعادة هيكلة وظائف الموارد البشرية.
- ✓ رفع الرضا الوظيفي لدى العاملين من خلال تقديم الخدمات في الوقت المناسب.

¹ - خالد الرجم، «أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين»، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات و مراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص 67-68.

المبحث الثاني: نظم ومراحل نظام معلومات الموارد البشرية

المطلب الأول: النظم الفرعية لنظام المعلومات الموارد البشرية

يضم نظام معلومات الموارد البشرية في ثناياه مجموعة من النظم الفرعية والتي تتعدد تطبيقاتها حتى يمكن لهذا النظام العمل بشكل أفضل، أهم هذه النظم الفرعية المساعدة يمكن ذكرها كما يلي:

1. **النظام الفرعي للتخطيط للقوى العاملة** : يساعد هذا النظام الإدارة في تحديد الاحتياجات من الأشخاص في المستقبل للمساعدة في التنبؤ للرواتب، التخطيط، تحليل وتقييم الوظيفة و موديلات القوى العاملة والهيكل التنظيمي.

2. **النظام الفرعي للتوظيف** : هو نظام مسئول عن توفير معلومات حول الأفراد المرشحين للعمل والكفاءات المتوفرة في سوق العمل، و إجراءات الدراسات الداخلية والبحث عن موظفين جدد.

3. **النظام الفرعي لإدارة القوى العاملة** : هناك عدد قليل من المنظمات التي تستخدم تطبيقات لإدارة القوى العاملة ومن هذه التطبيقات الأداء العام للموظف، والتدريب، والتحكم في مواقع الموظفين (الترقيات)، وتغير موقع الموظفين في المنظمة.

4. **النظام الفرعي للتقييم** : يضم هذا النظام المعلومات المتعلقة بعملية التقييم لأداء الأفراد، وهو نظام مهم جدا لأن على أساس مخرجاته تحدد الحوافز والبرامج والفئات التي تحتاج لعملية التكوين وكذا الترقيات.¹

كما يضم نظام معلومات الموارد البشرية أنظمة فرعية أخرى منها:²

- **نظام معلومات التدريب و التنمية** : يستخدم بصفة أساسية في مجال التدريب للمساعدة في إدارته من خلال المعلومات التي تتضمنها قاعدة البيانات كعدد المشاركين في التدريب، محتوى برامج التدريب وإعداد ميزانية التدريب.

¹ فضيل حمد عبد القادر القردوح، «أثر المعلوماتية في أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية لإدارة ميناء بنغازي البحري»، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، تخصص موارد بشرية، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، المملكة المتحدة، ص 71.

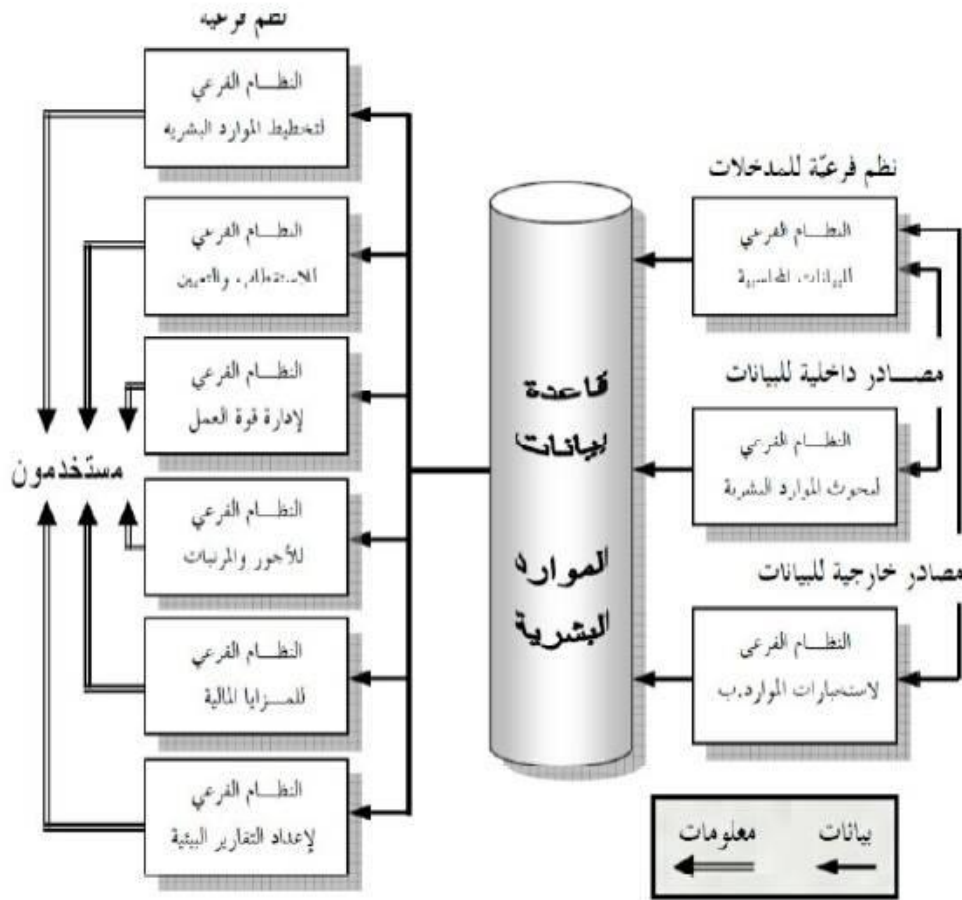
² صورية الزاوي، تومي ميلود، «دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة»، مجلة كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد السابع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان، 2011، ص 56.

الفصل الثاني: نظام المعلومات الموارد البشرية

- نظام معلومات التعويضات: يشمل أهم تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في مجال التعويضات الجوانب التالية:

- إعداد قوائم الأجور
- تقييم الوظائف و تحديد الأجور التي تناسبها.
- تحديد التغيرات المتوقعة في الرواتب نتيجة للترقية أو التميز في الأداء.

الشكل 10 : نموذج نظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة لتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010 ، 49.

المطلب الثاني: مراحل تصميم نظام معلومات الموارد البشرية

تتمثل مراحل تصميم نظام معلومات الموارد البشرية في تحليل الاحتياجات، التطوير و التنفيذ والمتابعة

ويمكن توضيح هذه المراحل في الشكل رقم (11) التالي:¹

الشكل 11: مراحل تصميم نظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: بشير بن شويحة، « واقع نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية»، مذكرة ماجستير (غير

منشورة) في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة سعد دحلب، البلدة، 2010، ص 83.

¹ - بشير بن شويحة، مرجع سبق ذكره، ص 83.

المطلب الثالث: متطلبات و معوقات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية

1) متطلبات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية :

حتى ينجح نظام معلومات الموارد البشرية فانه من الضروري توافر عدة متطلبات تتكامل مع بعضها البعض في التأثير على نجاح النظام، ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي¹:

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

- تحديد الأهداف وغايات الإدارة بشكل واضح، ومن ثم بيان الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها نظام معلومات الموارد البشرية.
- التخطيط الفعال لاحتياجات النظام من الموارد المتعددة، مما يتطلب بدوره اقتناع وتأييد الإدارة العليا في المنظمة بأهمية نظام معلومات الموارد البشرية وتقديم الدعم المادي والمعنوي لذلك.
- مشاركة الإدارات الرئيسية في المنظمة مع إدارة الموارد البشرية في إعداد وتصميم النظام.
- الرقابة والمتابعة المستمرة على كافة عناصر نظام معلومات الموارد البشرية، لضمان كفاءة وفعالية أدائه.

1-2) المتطلبات التكنولوجية والفنية: وتتمثل في عدة متطلبات:

- توفر الأجهزة والآلات والأدوات اللازمة لتشغيل النظام، بمراعاة إمكانيات و احتياجات المنظمة.
- توفر الأفراد ذوي المهارات والخبرات الفنية و اللازمة لتشغيل الأجهزة والآلات الحاسبات الآلية، الاستعانة بمجموعة من الاستشاريين في هذا المجال.
- تصميم نظام متكامل للصيانة والسلامة، وسرية البيانات والمعلومات التي يتعامل معها النظام.
- تكامل البيانات - الملفات والسجلات والوثائق - من اجل التزامات أكثر فعالية.

1-3) المتطلبات الاقتصادية : ومن أهمها:

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

¹ - عبد القادر الشارف، «دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية» حالة المؤسسات الجزائرية» ، أطروحة دكتوراه(غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2011 ، ص40 - 41.

- العمل على تخفيض التكاليف.
- الاستخدام الأمثل للأفراد العاملين على تشغيل نظام المعلومات البشرية.
- توفير الجهد المبذول في جميع مراحل عمل نظام معلومات الموارد البشرية مما يتطلب تدريب العاملين بالنظام، لزيادة مهاراتهم في التشغيل واستخراج المعلومات.

4-1) المتطلبات الاجتماعية: ومن بينها:

- التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى بالمنظمة لضمان الإمداد بالمعلومات لتلك الإدارات والحصول منها على البيانات والحقائق.
- الاتصال الجيد بين العاملين في إدارة الموارد البشرية ومجموعة العاملين بالحاسب الآلي، وضرورة وجود تفاهم متبادل بين الطرفين.
- توفر روح المساعدة من قبل مصممي النظام المستفيدين منه.
- سهولة استخدام مخرجات النظام مما يتطلب دعم السلوك الإيجابي لدى العاملين بالنظام والمستفيدين منه.

2) معوقات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية:

عشرة عوامل تقف حيال بناء نظام معلومات الموارد البشرية، وذكر أنها أخطاء متكررة وليست حديثة بل تتكرر منذ الستينات من القرن العشرين وتمثل هذه الأخطاء فيما يلي:¹

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.

¹ - عبد القادر الشارف، نفس المرجع السابق ، ص 41.

6. الاعتماد على اللجان لتصميم النظام ومتابعته.
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 الثالث: نظم المعلومات في المؤسسة الاستشفائية

إن المستشفيات كغيرها من المؤسسات تحتاج في تسييرها إلى معلومات تتبادل بين مختلف الأطراف العاملة في المستشفى .

المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات في المؤسسة الاستشفائية

يعتبر نظام معلومات المستشفيات أحد أهم البرمجيات المتطورة التي تخدم بشكل مباشر كل أنشطة الرعاية الصحية و الإدارية بما يضمن للمؤسسات الاستشفائية السيطرة الكاملة على أنشطتها ومواردها.

يمكن تعريفه بأنه «مجموعة عناصر تتفاعل مع بعضها لتحقيق هدف معين من خلال جمع، معالجة وتوفير المعلومات الضرورية المتعلقة بالجوانب الصحية و الإدارية في المستشفى»¹.

هو مجموعة من «الأنظمة الحاسوبية التي تستخدم لتوفير المعلومات الطبية الخاصة بالمرضى والمراجعين بوجه خاص، وبالمستشفى بوجه عام، بفضل مجموعة من الوظائف تمكن المستثمر من ادخال المعلومات وصيانتها واستعراضها، واصدار احصاءات وتقارير تساعد على اتخاذ القرارات الطبية العلاجية والادارية»².

¹ - Patrice Degoulet , **systemes d'information hospitaliers** dans le site : www.spim.jussieu.fr/doc/clb/P2/2004-05_P2_SIH.pdf date de visite: 01/03/2017.

² - د. مصطفى يوسف، «ادارة المستشفيات»، المملكة العربية الهاشمية، أردن، ص 39.

المطلب الثاني: النظم الفرعية لنظام معلومات في المؤسسة الاستشفائية

كما تم توضيحه في التعريف فإن نظام المعلومات في المؤسسة الاستشفائية يتكون من أنظمة معلومات إدارية مثل نظام المعلومات المالية و نظام المعلومات البشرية التي تم التطرق إليها ، و نظم معلومات تخص الجانب الطبي مثل نظام معلومات المخبر ، نظام معلومات الأشعة ، نظام معلومات الصيدلة، السجلات الطبية ونظام إصدار الأوامر الطبية إلكترونياً.

1. نظام معلومات المخبر:

في الوقت الحاضر هذه النظم تمثل حجر الزاوية للسجلات الصحية الالكترونية، إذ يعتمد الطبيب كثيراً على نتائج التحاليل المخبرية لاتخاذ قرارات حاسمة تساعد في التوصل إلى تشخيص المرض، ومن ثم تحديد الدواء والعلاج المناسبين . فابتداءً من تسجيل طلبات التحاليل للمرضى، مروراً بتنظيم هذه الطلبات ضمن جداول إلكترونية، إلى توزيع التحاليل على أجهزة التحليل المناسبة، وانتظار صدور النتائج سواء كان تحصيلها آلياً بحيث يقدمها الجهاز نفسه أو يدوياً يجري إدخاله من قبل الطبيب وانتهاءً بإعطاء المريض نتائج التحليل. إن تحقيق ذلك يتطلب وجود دراسة لتقنيات الربط المستخدمة في الأجهزة الطبية في المخبر لوضع برمجيات التحصيل المناسبة¹.

1.1 فوائد نظام المعلومات المختبر :

تختلف الفوائد المرجوة من نظام معلومات المختبر باختلاف مستوى النظام ومكان تطبيقه. وإن كان هذا النظام المحاسبي أو يتم بطريقة تقليدية وسنقوم في هذا البحث بالتركيز على الفوائد المرجوة من نظام معلومات مختبر محسوب. هذه الفوائد يمكن ذكرها في النقاط التالية:²

- إمكانية تقديم بعض المعلومات : يسهل نظام معلومات المختبر الحصول على إجابات للاستفسارات المطروحة عن تكلفة إجراء تحليل ما، وشروط أخذ العينة ، وإمكانية إجراء أحد التحاليل في المختبر.

¹- عماد عرابي ، إدارة المشافي و نظم المعلومات الصحية

<http://infomag.news.sy/index.php?inc=issues/showarticle&issuenb=21&id=319> تاريخ الإطلاع 11 جانفي 2017.

²- مصباح عبد الهادي حسن الدويك ، « نظم المعلومات الصحية المحوسبة و أثرها على القرارات الإدارية و الطبية» ، مذكرة ماجستير ، تخصص إدارة أعمال ، الجامعة الإسلامية غزة 2010 ، ص 61-62.

- توليد أوراق عمل : يقوم هذا النظام بطباعة أوراق عمل تحوي أسماء المرضى وأسماء التحاليل المطلوبة لهم مصنفة بحسب الاختصاصات المتوفرة في المخبر، وهذا عمل بحاجة إلى وقت طويل إذا ما تم القيام به يدويا بسبب ضخامة العدد اليومي للطلبات.
- موثوقية عالية من العينات المستخدمة في التحليل : بسبب الكم الكبير من العينات المتداولة في المخابر قد يخطأ العاملون في تحديد عائلية بعض العينات فتكون النتيجة هي إجراء تحاليل لمريض باستخدام دم أو عينة مريض آخر، يكمن الحل في تسجيل اسم العينة وتاريخها واسم المريض على هذه العينة قبل أخذها من المريض منعا لارتكاب هذا الخطأ، وهذا ما يحققه نظام معلومات المختبر بطباعة لاصقات تحتوي على المعلومات المذكورة على الأقل مثل الرمز الرقمي يستخدم لتحديد هوية هذه العينة عند إجراء التحليل على أجهزة التحليل ضمن المخبر .
- تحصيل نتائج التحليل من أجهزة التحليل: في النظام غير المؤتمت تطبع النتائج عن طريق أجهزة التحليل نفسها الموصولة بطابعة، ثم تجمع نتائج المريض بعضها إلى البعض و تسلم إليه دون احترام أسلوب مشترك لطباعة النتائج، وفي أحسن الأحوال تعاد طباعة النتائج عن طريق آلة كاتبة أو حاسوب باستخدام نظام تحرير مناسب، أما في النظام المؤتمت فيجري تحصيل النتائج وفق بروتوكولات خاصة من أجهزة التحليل و تجمع آليا لتطبع بأسلوب موحد ، فضلا عن الدقة في نقل المعلومات والسرعة الكبيرة في هذه العملية ، و التي لها التأثير الكبير في تسريع العمل في المخبر و تحسينه .
- مراقبة نتائج التحاليل الصادرة عن المخبر : يضمن نظام المعلومات مرور النتائج المخبرية على المراقبة لضمان صحة هذه النتائج علميا .
- إمكانية واسعة لإجراء دراسة لتطور حالة المريض: لا يقف عمل المخبر عند إصدار نتائج تحليل المرضى بل يتعداه ليصبح بالإمكان تزويد الطبيب المشرف على المريض بجدول، قد يكون مدعوما بالمخططات يبين تطور نتيجة تحليل ما أو عدة نتائج للمريض خلال مدة زمنية ما، و بالطبع هذا يعطي فكرة عن استجابة المريض للعلاج المتبع ، مما يعود بالفائدة الكبيرة على تحديد العلاج المناسب لهذا المريض .
- إمكانية واسعة لدراسات طبية إحصائية : إن تراكم كميات هائلة من نتائج التحليل لمرضى قادمين من أماكن مختلفة و بشرائح عمرية واسعة يمكن أن يساعد الدارسين و الباحثين باستخدام هذه النتائج لدراسات إحصائية ، قد تدل على انتشار بعض الأمراض خلال مدة زمنية ما في بعض المناطق، أو انتشار الأمراض بين أحد الجنسين دون الآخر ، أو بين أعمار محددة .

2. نظام معلومات الأشعة :

يمكن تعريفه بأنه عبارة عن أنظمة حاسوبية متكاملة تستخدم من قبل قسم الأشعة ، و يقوم هذا النظام بتخزين الصور الطبية المختلفة و معالجتها و توزيعها و عرضها على مزودي الخدمة الصحية ذوي الاختصاص بشكل رقمي ، و يرتبط هذا النظام بالأجهزة الطبية الموجودة من جهة و يتكامل مع الأنظمة الأخرى بالمستشفى من جهة أخرى .¹

1.2 آلية عمل نظام معلومات الأشعة:

عند مكتب الاستقبال الخاص بالأشعة أو مكتب المواعيد يجري تسليم طلب الأشعة إلكترونياً مباشرة من الطبيب المعالج عن طريق نظام معلومات المستشفى ، و يحدد موعد للمريض و إبلاغه بالتحضيرات اللازمة ، وقبل أخذ صورة أشعة من أي مصدر تجلب المعلومات الأساسية الخاصة بالمريض من نظام معلومات الأشعة الذي بدوره يأخذ معلومات من نظام معلومات المستشفى ، و تعرف هذه المعلومات بالمعلومات الديمغرافية للمريض ، وبعد الفحص يجري إدخال اسم الطبيب المسؤول عن قراءة الصور ، إضافة إلى إدخال بعض المعلومات يدوياً كاستخدام المواد و كميتها و نوعيتها ، عند اكتمال إدخال معلومات الفحص يرسل الملف الذي يحتوي على الصور الإشعاعية و المعلومات المصاحبة إلى وحدة الأرشفة ، و من ثم يمكن لأي نقطة موصولة بالشبكة الحصول على الصور فور إعطاء أمر الاستدعاء .²

3. نظام معلومات الصيدلة :

يمكن تعريف نظام معلومات الصيدلة على أنه «نظام معلومات مكون من مجموعة من النظم الحاسوبية المعقدة و هذه النظم تعمل على تحسين فعالية هذه الأقسام و سلامة المرضى و تخفيض التكاليف و التفاعل الكامل مع نظام معلومات المستشفى.»

و لنظام معلومات الصيدلة فوائد عديدة نذكر منها ما يلي :³

- إمكانية معرفة رصيد الأدوية و المقدار المنصرف منه و جهته في أي قسم من الأقسام.

¹ - عماد عرابي ، المرجع السابق.

² - <http://infomag.news.sy/index.php?inc=issues/showarticle&issuend>

³ - مصباح عبد الهادي حسن الدويك، مرجع سابق الذكر، ص 66.

- إمكانية الصرف و البيع عن طريق اسم الدواء أو الرمز الرقمي مع مراعاة تاريخ الصلاحية.
- يساعد على تحسين الرعاية الصحية للمريض عن طريق إصداره تنبيهات إذا قام الطبيب بطلب أدوية يحصل بينها تفاعلات كيميائية سلبية ، أو إذا كان المريض يعاني من حساسية عند استخدام دواء محدد.
- سهولة الجرد على الأدوية للصيدلي المسؤول عن جرد الأدوية.
- سهولة إصدار بعض الإحصائيات و التقارير الهامة للجهات المعنية مثل ارتفاع استهلاك دواء معين.

4. نظم إدخال الأوامر الطبية إلكترونياً :

يمكن تعريفه بأنه: « عبارة عن نظام آلي محوسب متكامل يتيح للأطباء إرسال وصفاتهم الدوائية ، التحليلية والأشعة إلى الأقسام ذات الصلة كالصيدلة ، المخبر و الأشعة ، و هذا النظام يشمل كل الأوامر التي يقوم الطبيب بتسجيلها في السجل الطبي للمريض مثل : طبيعة الغذاء للمريض ، الأدوية ، المحاليل و الجرعات ، مواعيد التحاليل و الفحوصات الطبية ، و أي إجراءات طبية مطلوبة ، مع السماح بالإضافة و التعديل لهذه الأوامر مثل إيقاف بعض الأوامر و الأدوية ، ترسل الأوامر تلقائياً إلى الجهة المختصة مثل المخبر ، قسم الأشعة والأقسام الداخلية الأخرى»¹.

1.4 السجل الصحي:

تعد السجلات الطبية أو ما نسميه بملف المريض أحد النقاط المحورية التي تعتمد عليها عملية تقديم الرعاية الصحية داخل المستشفيات وبين مختلف المؤسسات الطبية ، وتنبع أهمية السجلات من أهمية دورها في حفظ كافة معلومات المريض من بيانات رئيسية وطبية شاملة لكل ما تم إجراءه من فحوصات وتشخيصات وعلاج وتقارير متابعة.

ولعقود طويلة من الزمن ظلت طبيعة السجلات الطبية ثابتة في شكل ملف أو مجموعة من الأوراق التي كتبت عليها المعلومات بخط اليد . حتى حدثت خلال الأعوام الماضية القليلة تطورات هائلة في علوم تكنولوجيا المعلومات قادت تلك التطورات العلماء والمتخصصين في مجال الرعاية الصحية وتكنولوجيا المعلومات معا إلى تصميم واختراع سجلات طبية إلكترونية تعتمد على الحاسوب بكل إمكانياته المتطورة من تخزين معلومات ومعالجة ونقل بيانات عن طريق ما نعرفه اليوم من شبكات ووسائل اتصال حديثة.

¹- مصباح عبد الهادي حسن الدويك، مرجع سابق الذكر، ص 67.

ولقد عرفت الجمعية الأمريكية لمعلومات ونظم إدارة الرعاية الصحية السجل الصحي بأنه: « سجل طبي بالصيغة الرقمية، ويحتوي السجل الإلكتروني على جميع المعلومات الشخصية والإدارية للمريض ومعلومات التشخيص والسوابق المرضية والإجراءات العلاجية المتخذة والموافقات على هذه الإجراءات وبيانات المختبر والأشعة»¹.

وعرّفه الاتحاد الأمريكي لإدارة المعلومات الصحية بأنه: « عبارة عن مستودع معلومات يشمل على جميع المعلومات الخاصة بالمرضى يعتمد على الكمبيوتر بكل إمكانياته المتطورة من تخزين معلومات، معالجة ونقل البيانات عن طريق شبكات المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة»².

ولا تختلف السجلات الطبية الإلكترونية كثيرا عن السجلات الورقية التقليدية في وظيفتها والهدف منها ولكنها تختلف كليا في طبيعتها وخواصها وإمكانيات استخدامها وفوائدها. فهي تمثل نقطة مركزية تصب فيها وتنشق عنها قنوات عديدة من المعلومات المرتبطة بتقديم الرعاية الصحية للمريض، كما أنها تمتاز بدقة محتواها وسهولة الوصول إليها من خلال تكاملها مع مصادر المعلومات المختلفة من خلال نظم شبكة الانترنت الدولية التي وفرت الاتصال بين المستخدمين من الأطباء والمرضى من أقطار العالم المختلفة تفصلهم آلاف الأميال وتجمعهم شبكة معلومات واحدة.

1.1.4 مزايا السجل الصحي الإلكتروني : أهم مزايا السجل الصحي الإلكتروني تكمن في النقاط التالية³ :

- التخلص من الورق الذي أصبح يهدد المنظمات الصحية بسبب السليبيات المتعددة مثل بطء الحركة وصعوبة استرجاع معلوماته.
- تحتوي السجلات الصحية الإلكترونية على العديد من المعلومات التي تساهم في تطوير البحث العلمي.
- كما تقوم بتزويد التقارير و الإحصائيات الطبية والإدارية التي تخدم أنشطة المستشفى.
- يوفر إمكانية ربط المستشفيات مع بعضها البعض.
- يساعد على تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمريض عن طريق توفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب.

¹ - مصباح عبد الهادي حسن الدويك، مرجع سابق الذكر، ص 88.

² - عيد الرزاق محمد قاسم مرجع سابق الذكر، ص 55.

³ - مصباح عبد الهادي حسن الدويك، مرجع سابق، ص 59.

الفصل الثاني: نظام المعلومات الموارد البشرية

- رفع كفاءة الخدمات الصحية وتوفير التكاليف عن طريق السرعة في تبادل المعلومات وتوفير العمالة والجهد المبذول من طرف الموظفين.
- يعتبر السجل الصحي الالكتروني نقطة التقاء جميع الأنظمة، لن الملف الصحي الالكتروني هون الذي يخزن فيه النتائج الطبية والتشخيصات والعلاجات والأدوية التي أجريت للمريض.
- تعزيز التنسيق و استمرارية الرعاية، و تحسين الاتصالات في نقل المعلومات الصحية من خلال تضمينها جميع البيانات الصحية¹.

كما يمكن تقسيم نظام معلومات المستشفى إلى ثلاث أنظمة الفرعية حسب المستوى هي كالاتي² :

-نظام المعلومات الاستراتيجي : و يحفظ فيه بعض الإحصائيات الرئيسية مثل عدد المرضى.

-نظام المعلومات الطبي : و فيه تحفظ كل المعلومات التي تخص المخبر، الأشعة و السجلات الطبية.

-نظام المعلومات التنفيذي : و يشمل الفواتير، الرواتب و الأرشيف.

¹ - Jégou Jean Jucques , Rapport d'information N62 , sénat,p23.

² - Nobre Thierry, le système d'information de gestion hospitalier publié dans la plase de la dimension européenne dans la comtabilité contrôle audit , France, 2009, p 5.

المطلب الثالث: التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد أحدثت ثورة التكنولوجيات الحديثة خاصة منها المعتمدة على أنظمة المعلومات تطورات عميقة في كافة الميادين منها الخدمة الصحية، فالتطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية والاتصالات سمحت بدخول قدرات وإمكانيات جديدة هائلة لدعم نشاطات وفعاليات عديدة في تقديم الخدمات.

1. الطب عن بعد :

يعاني سكان المناطق الريفية والنائية في كثير من بلدان العالم من نقص في الرعاية الصحية ويرجع ذلك بصورة أساسية إلى أن الأطباء المتخصصين عادة ما يتواجدون في المدن الكبيرة ذات الأعداد السكانية الكبيرة. ونتيجة للتطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات يمكن تنفيذ العديد من عناصر الممارسة الطبية بالرغم من وجود كل من المريض والطبيب في منطقتين جغرافيتين متباعدتين، ويمكن تعريف التطبيب عن بعد على أنه نقل البيانات الطبية الالكترونية (الصور، الأصوات، مقاطع فيديو، سجلات مرضى...) من مكان إلى آخر من أجل صحة المريض وتعليمه وبغرض تحسين رعايته¹.

و هو يسمح للأطباء القيام بتشخيص للمرضى عن بعد من أجل اقتراح علاج معين أو وصف بعض الأدوية أو مراقبة مرضى².

كما تم تعريفه على أنه شكل من أشكال التعاون في الممارسة الطبية عن طريق الاتصال الأطباء عن بعد من خلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لنقل البيانات الطبية الضرورية للمريض لأجل التشخيص و العلاج³.

ويمكن أن يستخدم نقل البيانات الطبية أنماطا متنوعة من تكنولوجيا المعلومات بما فيها خطوط الهاتف، الفاكس، الأقمار الصناعية، الانترنت والانترانت... ومن فوائد الطب عن بعد ما يلي⁴:

- تعدد وسائط الشرح قد يزيد من تحسين الرعاية الصحية.
- تقليل نفقات انتقال المريض إلى أماكن متخصصة بعيدة.

¹- إيهاب عبد الرحيم محمد، التطبيب عن بعد: ثورة في تعليم الرعاية الصحية على الموقع www.marefa.org/sources/index.php تاريخ الإطلاع 29 مارس 2017.

² - <http://www.web.ordre.medecin.fr/rapport/telemedecine> .

³ - Michel Logmann , Jacques Lucas , Télémédecine, les préconisations du conseil National de l'ordre des médecins 2009 , p 5.

⁴ - www.alhasebat.net/vb/showthread.php?t=7088 .

- التواصل بين المريض و الطبيب بما يوفر أكبر قدر من الراحة للمريض.
- التقليل من متاعب سفر المريض إلى المدن الكبيرة و الانتقال لمسافات بعيدة بما يضر بصحته.

ويضيف إيهاب عبد الرحيم محمد الفوائد التالية¹:

- ✓ تقنين الخدمات الطبية العاجلة في المناطق النائية، وذلك بنقل الصور الطبية للمراكز الطبية الرئيسية للتقييم والإرشاد من قبل الأطباء الاختصاصيين المناسبين.
- ✓ إتاحة الفرصة للأطباء الذين يجرون أبحاثاً للاتصال ببعضهم البعض بالرغم من بعدهم الجغرافي بحيث يتبادلون سجلات المرضى و الصور التشخيصية.
- ✓ تحسين التعليم الطبي للأطباء العاملين في المناطق الريفية ,حيث يمكن ربط العديد من المستشفيات الريفية بمستشفى رئيسي.

كما أن استعمال تقنية الطب عن بعد يعمل على تعويض عدم وجود أطباء متخصصين في بعض المستشفيات ، بالإضافة إلى أن المعلومات المتحصل عليها من خلال استعمال الطب عن بعد تكون سريعة وآنية، وكذا القضاء على مشكل عدم توفر الأطباء المتخصصين في بعض المستشفيات².

و من استخدامات الطب عن بعد ما يلي³:

- تشاور عن بعد : هو الإجراء الطبي الذي يمكن من خلاله حوار المريض مع الطبيب.
- خبرة عن بعد : اتصال بين عدد من الأطباء لأجل إجراء تشخيص أو علاج للمريض عن بعد دون تنقله بواسطة تقديم الإجراءات الطبية المجرة له و الصور الإشعاعية و التحاليل المخبرية المسجلة في السجل الطبي للمريض.

¹ - إيهاب عبد الرحمن، المرجع السابق الذكر، ص 55.

² - H. Meraoubi, Z.Brahimi , **Reseau VSAT Pour la Télémédecine et Desenclavement du sud de l'algerie**
<http://www.cdta.dz/sitedasm/telechargement/meraoubiTELECOMmaroc05451.pdf>
date visit 11/04/2017.

³ - Pierre Simon , Dominique Acker , Rapport La Place de la télémédecine dans l'organisation des soin.

1.1 البطاقات الصحية الذكية:

من أهم التطورات في مجال الصحة الالكترونية البطاقات الصحية الذكية و هي عبارة عن بطاقة صغيرة في حجم بطاقة الائتمان العادية و مثبت بداخلها شريحة الكترونية متناهية في الصغر، و مزودة بوحدة ذاكرة صغيرة لتخزين المعلومات ,وتعمل فقط عندما يتم إدخالها في وحدة خاصة تسمى قارئ البطاقات الذكية، وعند دخول البطاقة يصبح هذا الحاسب والبرامج المحملة عليه في حالة نشطة، فتستقبل المعلومات وتخزينها وتسترجعها وتعديلها، و في حالة استخدامها على نطاق واسع يمكن لأي شخص شراءها فارغة ثم يقوم متخصصو الرعاية الصحية بتحميل تاريخه الطبي كاملا عليها، و عند دخوله أي مستشفى بما قارئ للبطاقات الذكية يتعرف الأطباء على الفور على تاريخه الصحي كاملا، مما يساعد على دقة و سرعة التشخيص و العلاج و يقلل الأخطاء الطبية و يخفض التكاليف¹.

2.1 نظام تحديد المواقع العالمي:

هذا النظام دخل في الكثير من التطبيقات المتعلقة بالرعاية الصحية خاصة خدمات الإسعاف والطوارئ، و يتيح هذا النظام رفع كفاءة مراكز الإسعاف والطوارئ في الوصول بسرعة إلى المرضى والمحتاجين فلو طلب شخص من مركز الإسعاف سيارة لإنقاذ شخص مصاب بمرض ما مثلا فإن هذا النظام يتيح التعرف على عنوان طالب الخدمة و ثم تحديد مكانه بدقة ثم يستخدم النظام في التعرف على مواقع سيارات الإسعاف لحظة وصول البلاغ، ثم إبلاغ هذه المعلومة لأقرب سيارة إسعاف إلى العنوان المطلوب التوجه السيارة للمكان بمساعدة ملاحية من نظام تحديد المواقع و نظم المعلومات الجغرافية و طبقا لبعض التقديرات فإن تطبيق هذا النظام يمكن أن يضاعف من سرعة وصول سيارة الإسعاف للمصاب إلى ثلاثة أضعاف².

3.1 الانترنت و الصحة:

بدأت كثير من منظمات الرعاية الصحية والناشرون في استخدام الانترنت كأداة لنشر إنتاجهم على الانترنت، ويشمل هذا الإنتاج الكتب الدراسية ولقطات الفيديو والمقالات العلمية والأسئلة كثيرة التردد على الألسنة، والمعلومات الدوائية وغيرها، وهي كذلك تسمح للأطباء و المرضى الدخول على نظام معلومات

¹- مصباح عبد الهادي حسن الدويك . المرجع السابق الذكر، ص 79.
²مصباح عبد الهادي حسن الدويك . المرجع السابق الذكر، ص79.

المستشفى طبقا لمستوى الصلاحيات الممنوحة لكل منهم للقيام بالعديد من المهام عن بعد ، فالطبيب مثلا يمكنه الدخول على جدول المواعيد الخاص به ويتعرف على نوعية المرضى الذين سيقوم بالكشف عليهم، و يمكنه تعديل هذه المواعيد إذا اقتضت الحاجة، و المريض يمكنه الحجز لنفسه و الحصول على تقديرات مبدئية لتكلفة الخدمة التي يرغب في الحصول عليها من المستشفى. ومن أمثلة استخدام الانترنت من قبل المجتمع الصحي و الطبي ما يلي¹ :

- التدريب الطبي و التعليم المستمر.
- إتاحة التوصل إلى المعلومات الطبية.
- رعاية المرضى و دعمهم.
- التشخيص و المشاورة عن بعد.
- العمل عن بعد من أجل المعوقين.
- التثقيف في مجال الرعاية الوقائية و الصحة الوقائية.
- النشر الإلكتروني للنصوص الكاملة للمؤلفات و النشرات الصحية و الطبية.

2. السجل الصحي الإلكتروني على Microsoft و Google :

أطلقت Google خدماتها الصحية Google Health التي تمكن الشخص من إنشاء ملف صحي على شبكة الانترنت و يقوم فيه بإدخال بياناته الصحية كتاريخه المرضي و الأدوية التي يتعاطاها و أي حساسيات لديه اتجاه أنواع معينة من الأدوية والأغذية، ولا يحتاج الشخص لكتابة تاريخه المرضي لأن الموقع تم ربطه بالعديد من المستشفيات والعيادات والصيديات حيث بمجرد أن يقوم الشخص بالتسجيل وتأكيد هويته يتم نقل كل البيانات المتعلقة به من تلك المرافق الصحية إلى صفحته في الموقع حيث يمكنه من مشاهدتها والاطلاع عليها كما يمكنه تعبئة الوصفات الطبية من الموقع.

¹ - www.emro.who.int

1.2 العمل بالأوراق داخل المستشفيات :

التعامل بالأوراق داخل المستشفيات وضع يتحقق مع وجود نظم معلومات إدارة المستشفيات بما يحتويه من برمجيات وأدوات مساعدة , وكذلك ما يتكامل معها من نظم وبرمجيات وتكنولوجيا وأجهزة متنوعة تضطلع بمسؤولية إدارة دورة العمل كاملة بالمستشفى بشكل إلكتروني , بدءا من إدخال بيانات المريض عند دخوله لأول مرة عبر نموذج ملئ البيانات الإلكتروني الموجود في مجموعة النماذج الخاصة بالجزء الطبي داخل المستشفى ، ثم وضعه على جدول مواعيد الطبيب المختص الذي يتلقى بدوره هذه المعلومة عبر البريد الإلكتروني فيقوم بإجراء التشخيص ومناظرة المريض في الموعد المحدد، ولو طلب أشعة ما يقوم النظام باستدعاء المعايير الصحية الخاصة بهذا النوع من الأشعة، والتي تحدد زمن وكيفية وتكلفة إجراءاتها، ثم ييثر هذه المعلومات إلى البرنامج الخاص بتشغيل وحدة الأشعة، ليوضع المريض على قائمة المطلوب إجراء أشعة لهم، كما تبث إلى الجزء الخاص (تشغيل وحدة) بإدارة المخازن والتوريدات الطبية و المشتريات لضمان وجود المستلزمات الطبية اللازمة للتشخيص، عندما يصل المريض إلى غرفة الأشعة تكون هذه المعلومات قد فعلت مفعولها إلكترونيا في جميع أنظمة المستشفى إداريا وماليا وطبيا وقام الكل بدوره.

إن امتلاك المؤسسة الاستشفائية لأنظمة معلومات فعالة يمكنها من تحقيق أهدافها لأن المعلومات سواء كانت طبية أو إدارية تمثل موردا مهما على المؤسسة الصحية استغلاله لتحسين خدماتها ، و ذلك عن طريق الحصول عليها في الوقت المناسب ثم معالجتها ثم حسن توظيفها.

إن المعلومة المعالجة بصفة دقيقة هي عامل رئيسي يتم الاعتماد عليه في تقسيم النشاط الطبي ، التنبؤ بالاحتياجات من الموارد المختلفة ، حساب التكاليف و منه التحكم فيها ، معرفة تطلعات المرضى ، التحكم في هذه الجوانب يعني الاتجاه نحو تحسين الخدمات الصحية و الوصول بها إلى خدمات ذات نوعية و جودة. و رغم أهمية المعلومة إلا أن درجة الاستفادة منها تبقى مرهونة بمدى تجاوز المشاكل المرتبطة بضمان سرية و أمن المعلومات.

خاتمة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى مختلف المفاهيم نظام معلومات الموارد البشرية، مكوناته، مراحل تصميمه والأنظمة الفرعية له، كما تعرفنا على متطلبات و معوقات نجاح هذا النظام، يعد نظام معلومات الموارد البشرية صورة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، حيث يقوم بتوفير مختلف المعلومات التي يحتاجها المدراء من أجل الرفع من كفاءة و فعالية أداء المورد البشري من أجل أن يؤدي دوره في تحقيق الأهداف التنظيمية.



الفصل الثالث

تمهيد:

بعد استعراضنا في الفصل السابق لمختلف الجوانب النظرية المتعلقة بنظام معلومات المورد البشري سوف نسقط هذا الجانب على الجانب التطبيقي من أجل معرفة واقع نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية ، و بغرض إجراء الدراسة اخترنا المستشفى الجامعي حساني عبد القادر – سيدي بلعباس.

بمنا قسما الى مبنا:

المبنا الأول: قما من خلاله اعطاء لمحة تاريخية حول المستشفى.

المبنا الثاني: نظام المعلومات وادارة الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية.

المبحث الأول: لمحة حول المستشفى الجامعي حساني عبد القادر - سيدي بلعباس -

المطلب الأول: تعريف المستشفى الجامعي حساني عبد القادر - سيدي بلعباس -

مستشفى الجامعي سيدي بلعباس مؤطر إداريا وفقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 457/97 المؤرخ في 1997/12/02.

مركز الاستشفائي جامعي لسيدي بلعباس مزود بـ 639 سريرا موزعة بين 23 مصلحة و كذا مصلحة لرعاية المرضى الداخليين، و مصالح الخدمات، مخبر الأبحاث الطبية المركزي، الطب النووي و الأشعة، علم وظائف الأعضاء.

تمثل أهداف المؤسسة كون أنها مؤسسة تعتمد في كل التعاملات مع المرضى و الأشخاص الذين يقصدون المستشفى على مبدأ توفير كل المتطلبات الضرورية التي من المفروض أن يحتاج إليها المريض بدأ من وضع بطاقة استعلامات يضع فيها المرافق للمريض كل المعطيات التي تخص بهذا الأخير و معلومات أخرى عن وضعية المرافق له وفقا لشروط يحددها الطبيب المشرف على تلك المصلحة ؟ خاصة و يوضع فيها كل أساليب الراحة التي يحتاجها المريض.

كما تسهر المؤسسة الإستشفائية حساني عبد القادر على تحديد و ترميم مختلف مصالحها بدأ بمصلحة طب الأطفال إلى غاية المصالح الأخرى التي تحتاج إلى ترميم و إعادة هيكلتها كما تقوم أيضا ببناء مصالح جديدة أخرى كمصلحة الحنجرة و الأنف فتوسيع هذه الأخيرة لكم الهائل الذي يتوافد يوميا إلى هذه المصلحة و من الجانب المالي تسهر كل المشرفين على القطاع الصحي للمؤسسة على جمال المؤسسة من ضمن الغطاء النباتي الموجود، الذي من شأنه إعطاء جمال و نظرة أخاذة جعلت كل من يتوافد إليها يحس بنعمة هذا المجال و الذي يساهم كثيرا في عودة الصحة و الشفاء بعض المرضى خاصة المستشفى الذي يحتوي مثل هذه المواقع.

كما من مميزات المؤسسة الإستشفائية أنها تقوم دائما بتجارب و إحداث و إدخال تحسينات جديدة من شأنها إسراع في وتيرة الشفاء بسرعة و بأقل جهد و تكلفة كما توجب مصلحة تقام فيها حرق لبعض الوثائق التي يتم إقصاؤها من جميع مصالح المؤسسة بعد القيام بعملية الفرز و إتلاف الوثائق الزائدة.

كما أن هناك خطوة أخرى تشمل في تكوين أطباء في جميع مختلف المصالح سيودعون ملفات دخولهم على مستوى المديرية الفرعية للنشاط الطبي و السماح للمرضين بإقامة تربص بإقامة داخل المؤسسة نعمة التعلم و أخذ الكفاءة من الغير مما سهل دخول أكبر عدد ممكن من المترشحين للمؤسسة و هناك تقنيات تشمل بعض الأطباء.

و لقد قامت المؤسسة الإستشفائية بعدد من تقديرات من لجان خصصت على مستوى الوزارة لمعاينة القطاع الصحي على مستوى الجهة الغربية فكان القطاع من عند حسن ظن الجميع بمن فيهم المديرية المسئولة على المؤسسة.

المطلب الثاني: أقسام المصالح الطبية

تعتبر المصالح الطبية العمود الفقري للمركز الاستشفائي، وذلك لما تقدمه من رعاية طبية، وخدمات تشخيصية، وعلاجية، وتأهيلية، واجتماعية، ونفسية، وما يرتبط بهذه الخدمات من الفحوصات العامة والمتخصصة، وخدمات الإسعاف والطوارئ، وخدمات التمريض وتنقسم هذه المصالح إلى مصالح استشفائية ومصالح التشخيص الخاصة بتحليل الدم والأشعة.

1. المصالح الاستشفائية:

تنقسم المصالح الإستشفائية إلى:

❖ مصلحة الإنعاش والتخدير:

تتكون هذه المصلحة من ستة عشر (16) سرير، و تسعة عشر (19) طبيب، و ستة عشر (16) ممرض حاصل على شهادة الدولة، وستة (06) من القسم الإداري و ثلاثة (03) وحدات و لكل وحدة رئيس وحدة الذي يستلزم أن يكون طبيبا:

➤ وحدة خاصة بالإنعاش الطبي و العلاج المكثف. Réanimation Médicale et soins intensifs.

➤ وحدة خاصة بالإنعاش الجراحي. Réanimation Chirurgicale.

➤ وحدة خاصة بالقاعات الجراحية. Blocs Opératoires

❖ مصلحة الكلى، و تصفية الدم:

تتكون هذه المصلحة من ثمانية و ثلاثون (38) سرير، و سبعة (07) أطباء، و تسعة و عشرون (29) موزعة بين طبيب نفسي و بيولوجي و ممرض حاصل على شهادة الدولة و ممرض مرخص له (Infirmier Breveté) و إحدى عشر (11) من القسم الإداري و ثلاثة وحدات:

➤ وحدة خاصة بتصفية الدم. Hémodialyse.

➤ وحدة خاصة بالكلى. Néphrologie.

➤ وحدة خاصة بالاستعجالات. Urgences et Consultations.

❖ مصلحة الأمراض السكرية و الغدد الصماء:

تتكون هذه المصلحة من ثلاثة و عشرون (23) سرير، و ستة (06) أطباء، و اثني عشرة (12) موزعة بين موزعة بين طبيب نفسي و بيولوجي و ممرض حاصل على شهادة الدولة و ممرض مرخص له و ستة (06) من القسم الإداري و ثلاثة وحدات:

الفصل الثالث: دراسة حالة مستشفى الجامعي حساني عبد القادر- سيدي بلعباس-

- Endocrinologie. ➤ وحدة خاصة بالغدد الصماء.
- Diabétologie. ➤ وحدة خاصة بالأمراض السكرية.
- Hôpital de jour. ➤ وحدة خاصة بالعلاج اليومي.

❖ مصلحة طب الأطفال:

تتكون هذه المصلحة من اثنان و خمسون (52) سرير، و ستة (06) أطباء ، و تسعة عشرة (19) موزعة بين طبيب نفسي و بيولوجي و ممرض حاصل على شهادة الدولة و ممرض مرخص له و تسعة عشر (19) من القسم الإداري و ثلاثة وحدات:

- Grand Enfant. ➤ وحدة خاصة بالأطفال الكبار.
- Réanimation néonatale. ➤ وحدة خاصة الإنعاش خاص بالمواليد الجدد.
- Consultations et Explorations. ➤ وحدة خاصة بالفحوصات.

❖ مصلحة الاعوجاج و الكسور:

تتكون هذه المصلحة من أربعة و ستون (64) سرير، و سبعة (07) أطباء ، و ستة و أربعون (46) موزعة بين طبيب نفسي و بيولوجي و ممرض حاصل على شهادة الدولة و ممرض مرخص له و عشرون (20) من القسم الإداري و خمسة وحدات:

- Urgences. ➤ وحدة خاصة بالاستعجالات.
- Chirurgie du Rachis. ➤ وحدة خاصة بجراحة العمود الفقري .
- Chirurgie réparatrice et microchirurgie. ➤ وحدة خاصة بجراحة المرممة، و الجراحة الدقيقة .
- Chirurgie oncologique. ➤ وحدة خاصة بجراحة الذين يتداون بالكيمياء.
- Chirurgie prothétique. ➤ وحدة خاصة بالجراحة البديلة .

❖ مصلحة الأمراض الداخلية:

و تحتوي على واحد و أربعون(41) سريرا و ثمانية(08) أطباء و ثمانية وعشرون (28) ممرض وثمانية (08) من الأقسام الإدارية و يضم أربعة وحدات:

- Hospitalisation. ➤ وحدة خاصة بالإستشفاء.
- Consultations. ➤ وحدة خاصة بالفحوصات.
- Explorations. ➤ وحدة خاصة بالتشخيص.

Urgences

➤ وحدة خاصة بالاستعجالات.

❖ مصلحة الأعصاب:

و تحتوي على سبعة(07) أسرة و أربعة(04) أطباء وعشرة (10) ممرضين و أربعة (04) من

الأقسام الإدارية و يضم ثلاثة وحدات:

Hospitalisation.

➤ وحدة خاصة بالإستشفاء.

Consultations.

➤ وحدة خاصة بالفحوصات.

Explorations.

➤ وحدة خاصة بالتشخيص.

❖ مصلحة التداوي بالكيماويات:

و تحتوي على عشرة(10) أسرة، وطبيين (02) وخمسة (05) ممرض و يضم وحدتين:

Consultations.

➤ وحدة خاصة بالفحوصات.

Hôpital de jour.

➤ وحدة خاصة بالاستشفاء اليومي.

❖ مصلحة الحنجرة، والأنف، والأذن:

و تحتوي على ستة(06) أطباء و ممرض واحد و ليست بمصلحة استشفائية، ولكن الاستشفاء

اليومي، لذا لا يوجد بها أسرة و يضم وحدتين:

Consultations.

➤ وحدة خاصة بالفحوصات.

Explorations.

➤ وحدة خاصة بالتشخيص.

❖ مصلحة القلب:

و تحتوي على واحد و ثلاثون (31) سريرا و ثمانية(08) أطباء و ثمانية عشرة (18) ممرض و سبعة

(07) من الأقسام الإدارية و يضم ثلاثة وحدات:

Consultations

➤ وحدة خاصة بالاستشفاء.

Urgences et Consultations

➤ وحدة خاصة بالفحوصات.

Hospitalisation.

➤ وحدة خاصة بالاستعمالات.

❖ مصلحة الأمراض العقلية:

و تحتوي على عشرون (20) سريرا و ثلاثة(03) أطباء و تسعة(09) ممرضين و يضم أربعة

وحدات:

- وحدة خاصة بالاستشفاء. Hospitalisation.
- وحدة خاصة بالفحوصات. Consultations.
- وحدة خاصة بالاستشفاء اليومي. Hôpital de jour.
- وحدة خاصة بالاستعجالات. Urgences Psychiatriques.

❖ مصلحة الاستعجالات الطبية، والجراحية:

وتحتوي على واحد و عشرون (21) سريرا وثمانية عشرة (18) طبيب وأربعة وأربعون (44) ممرض وعشرون (20) من الأقسام الإدارية و يضم ثلاثة وحدات:

- وحدة خاصة بالاستعجالات الطبية. Urgences Médicales.
- وحدة خاصة بالاستعجالات الجراحية. Urgences Chirurgicales.
- وحدة خاصة بقاعة الجراحة، و الاستيقاظ. Bloc opératoire et réveil.

❖ مصلحة الأمراض الصدرية:

و تحتوي على سبعة و عشرون (27) سريرا و أربعة (04) أطباء و عشرة (10) ممرض وأربعة (04) من الأقسام الإدارية و يضم ثلاثة وحدات:

- وحدة خاصة بالاستشفاء. Hospitalisation.
- وحدة خاصة بالتنظير القصبي. Endoscopie Bronchique.
- وحدة خاصة بالفحوصات المتخصصة. Consultations Spécialisées.

❖ مصلحة السجون:

و تحتوي على عشرة (10) أسرة، و طبيب واحد (01)، وممرضين (02)، و إداريين (02) و وحدة واحدة خاصة بالاستشفاء.

❖ مصلحة المعدة:

و تحتوي على عشرون (20) سريرا و خمسة (05) أطباء و سبعة (07) ممرضين وأربعة (04) من الأقسام الإدارية و يضم ثلاثة وحدات:

- وحدة خاصة بالاستشفاء. Hospitalisation.
- وحدة خاصة بالطب المستقيم. Proctologie.
- وحدة خاصة بالتشخيص. Exploration

❖ مصلحة أمراض الجلد:

و تحتوي على ثمانية عشرة (18) سريرا و أربعة (04) أطباء و ثمانية (08) ممرضين، و إداري واحد و يضم ثلاثة وحدات:

- وحدة خاصة بالاستشفاء. Hospitalisation.
- وحدة خاصة بالفحوصات. Consultations.
- وحدة خاصة بالتشخيص. Explorations.

❖ مصلحة الجهاز البولي:

و تحتوي على خمسة و عشرون (25) سريرا، و طبيبين (02)، و سبعة عشرة (17) ممرض، و أربعة (04) إداريين و يضم ثلاثة وحدات:

- وحدة خاصة بالجراحة، و عقب العملية الجراحية. Opérateur et Post- Opérateur.
- وحدة خاصة بالإستشفاء. Hospitalisation.
- وحدة خاصة بالتشخيص. Consultations et Explorations.

❖ مصلحة جراحة الأعصاب:

- و تحتوي على اثني عشرة (12) سريرا، و ثلاثة أطباء (03)، و ممرض واحد، و يضم وحدتين:
- وحدة خاصة بجراحة الأعصاب للكبار. Neurochirurgie adulte.
 - وحدة خاصة بجراحة الأعصاب للصغار. Neurochirurgie pédiatrique.

❖ مصلحة أمراض العيون:

و تحتوي على خمسة و عشرون (25) سريرا، و خمسة أطباء (05)، و عشرة (10) ممرضين، و خمسة (05) إداريين و يضم ثلاثة وحدات:

- وحدة خاصة بالإستشفاء. Hospitalisation.
- وحدة خاصة بالتشخيص. Consultations et Explorations.
- وحدة خاصة بالجراحة، و عقب العملية الجراحية. Opérateur et Post- Opérateur

❖ مصلحة الأمراض المعدية:

و تحتوي على أربعة و ثلاثون (34) سريرا، و ستة (06) أطباء، و عشرة (10) ممرضين، و سبعة (07) إداريين و يضم وحدتين:

الفصل الثالث: دراسة حالة مستشفى الجامعي حساني عبد القادر- سيدي بلعباس-

Hospitalisation. ➤ وحدة خاصة بالإستشفاء.

Consultations ➤ وحدة خاصة بالفحوصات.

❖ مصلحة الجراحة العامة:

وتحتوي على أربعة وستون (64) سريرا، وثلاثة عشرة (13) طبيب، واثنان وأربعون (42) ممرض، وستة عشرة (16) إداري، و يضم ستة وحدات:

Opératoire et Post- Opératoire. ➤ وحدة خاصة بالجراحة، و عقب العملية الجراحية.

Vasculaire. ➤ وحدة خاصة بالأوعية.

Digestive et chirurgie générale. ➤ وحدة خاصة بالجهاز الهضمي، و الجراحة العامة.

Chirurgie laparoscopique . ➤ وحدة خاصة بجراحة المناظير

Chirurgie thoracique. ➤ وحدة خاصة بجراحة القفص الصدري.

Consultations. ➤ وحدة خاصة بالفحوصات.

❖ مصلحة الدم:

وتحتوي على ثلاثة وعشرون (23) سريرا، وأربعة عشرة (14) طبيب، وستة عشرة (16) ممرض، وخمسة (05) إداريين، و يضم ثلاثة وحدات:

Hospitalisation. ➤ وحدة خاصة بالإستشفاء اليومي.

Hôpital de jour. ➤ وحدة خاصة بالإستشفاء.

Consultations et Explorations. ➤ وحدة خاصة بالتشخيص.

❖ مصلحة التأهيل و التقويم:

وتحتوي على ثلاثون (30) سريرا، و تسعة أطباء (09)، وإحدى عشرة (11) ممرض، وثمانية (08) إداريين و يضم ثلاثة وحدات:

Hospitalisation. ➤ وحدة خاصة بالإستشفاء.

Rééducation interne. ➤ وحدة خاصة بالتقويم الداخلي.

❖ مصلحة جراحة الأطفال:

وتحتوي على ستة وعشرون (26) سريرا، و تسعة (09) أطباء، و عشرة (10) ممرضين، وإداريين و يضم أربعة وحدات:

الفصل الثالث: دراسة حالة مستشفى الجامعي حساني عبد القادر- سيدي بلعباس-

- وحدة خاصة بجراحة الجهاز البولي. Chirurgie urologique.
- وحدة خاصة بالأحشاء، و الصدر. Chirurgie viscérale et thoracique
- وحدة خاصة بالرضع. Chirurgie néonatale.
- وحدة خاصة بجراحة الاعوجاج، والكسور. Chirurgie orthopédique, traumatologique et Réparatrice infantile.

❖ مصلحة الأسنان:

و تحتوي على ستة عشرة (16) طبيب أسنان، وخمسة (05) ممرضين، وأربعة وحدات:

- وحدة خاصة بعلم الفم، و الأسنان. Pathologie buccodentaire
- وحدة خاصة بأمراض النسيج الداعمة Parodontologie
- وحدة خاصة بالأسنان الأماميين Odontologie faciale
- وحدة خاصة جراحة ترقيعية. Odontologie conservatrice

❖ مصلحة طب العمل:

و تحتوي على سبعة (07) أطباء، وثلاثة (03) ممرضين، و إداري واحد، وخمسة وحدات:

- وحدة خاصة بعلم الأمراض والمخاطر المهنية. Pathologie et risque professionnelles.
- وحدة خاصة بعلم السموم الصناعية. Toxicologie industrielle.
- وحدة خاصة بعلم وظائف الأعضاء والقدرة على العمل. Physiologie et Aptitude au travail
- وحدة خاصة بالوقاية و إدارة أنشطة الرعاية. Hygiène et gestion des activités de soins
- وحدة خاصة بوقاية المحيط. Hygiène de l'environnement

❖ مصلحة الطب الشرعي:

وتحتوي على سبعة (03) أطباء، وثلاثة (03) ممرضين، وسبعة (07) إداريين ، ووحدين:

- وحدة خاصة علم الموت Thanatologie.
- وحدة خاصة بخبير الطب الشرعي. Expertises Médico- judiciaires.

2. مصالغ التشخيص: تنقسم هذه المصالغ إلى:

• مخبر الأبحاث الطبية المركزي:

ويحتوي على إحدى عشرة (11) طبيب بيولوجي، و واحد و عشرون (21) بيولوجي وعشرة (10) ممرضين، و تسعة (09) إداريين، و أربعة وحدات:

Biochimie	➤ وحدة خاصة بالكيمياء الحيوي.
Microbiologie	➤ وحدة خاصة بعلم الجراثيم.
Parasitologie	➤ وحدة خاصة بعلم الطفيليات.
Pharmacologie	➤ وحدة خاصة بعلم العقاقير.

• مركز نقل الدم:

ويحتوي على سبعة (07) أطباء بيولوجيين، واثان و عشرون (22) بيولوجي، و خمسة (05) إداريين، و أربعة وحدات:

Prélèvement	➤ وحدة خاصة بالتبرع.
Sérologie	➤ وحدة خاصة بعلم الأمصال.
Immunologie –hématologie	➤ وحدة خاصة بعلم المناعة و الدم.
Fractionnement	➤ وحدة خاصة بالتقسيم.

• مصلحة علم الأمراض:

وتحتوي على ثمانية (08) أطباء، و بيولوجيين، و خمسة (05) إداريين، و أربعة وحدات:

Histopathologie et cytopathologie A	➤ وحدة خاصة بالتشريح المرضي، والعلم الخلوي أ.
Histopathologie et cytopathologie B	➤ وحدة خاصة بالتشريح المرضي، والعلم الخلوي ب.
Histopathologie et cytopathologie C	➤ وحدة خاصة بالتشريح المرضي، والعلم الخلوي ج.
Cytogénétique et biologie	➤ وحدة خاصة بعلم الوراثة الخلوية، وعلم الأحياء الجزيئي.

• مصلحة الطب النووي:

ويحتوي على خمسة (05) أطباء، و بيولوجيين، و إداريين، و وحدتين:

Exploration aux Radio-isotopes	➤ وحدة خاصة بالكشف بأشعة النظائر.
Exploration biologique	➤ وحدة خاصة بالكشف البيولوجي.

● مصلحة وظائف الأعضاء:

و تحتوي على ثلاثة (03) أطباء، و أربعة (04) ممرضين، و إداري واحد. و وحدة:

➤ وحدة خاصة بالرسم الكهربائي للدماغ، وظيفة الرئة. EEG et EFR

● مصلحة الأشعة:

و تحتوي على أربعة (04) أطباء، و ثلاثة (03) ممرضين، و إداري و ثلاثة وحدات:

➤ وحدة خاصة بالأشعة. Radiologie.

➤ وحدة خاصة برسم الأشعة. Scannographie.

➤ وحدة خاصة بالرنين المغناطيسي النووي. Remnographie

● مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي:

و تحتوي على إحدى عشرة (11) طبيب بيولوجي، و واحد و عشرون (21) بيولوجي وعشرة

(10) ممرضين، و تسعة (09) إداريين، و ثلاثة وحدات:

➤ وحدة خاصة بمراقبة ومكافحة الأوبئة. Surveillance et contrôles épidémiologique.

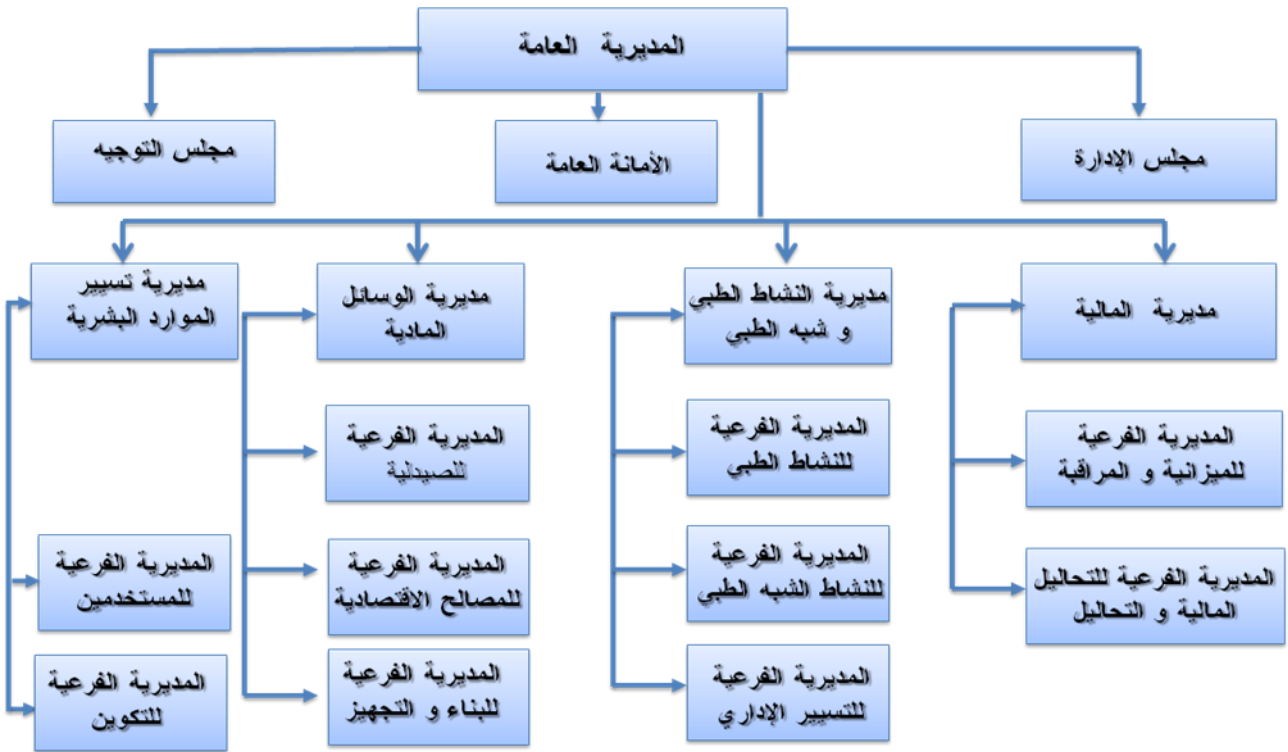
➤ وحدة خاصة بالوقاية الإستشفائية. Hygiène hospitalière.

➤ وحدة خاصة بالمعلومات الصحية والطب الوقائي. Informations sanitaire et médecine préventive.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة من الناحية الإدارية

عملا بأحكام المادة 21 من المرسوم التنفيذي رقم 467/97 المؤرخ في 1997، يحدد هذا القرار المخطط التنظيمي للمركز الاستشفائي الجامعي.

الشكل 12 : الهيكل التنظيمي للمؤسسة من الناحية الادارية



المصدر: مديرية الموارد البشرية للمؤسسة الاستشفائية حساني عبد القادر - سيدي بلعباس-

الفصل الثالث: دراسة حالة مستشفى الجامعي حساني عبد القادر- سيدي بلعباس-

و يشتمل التنظيم الإداري للمركز الاستشفائي الجامعي تحت سلطة المدير العام على ما يأتي:

● مكتب المدير العام:

و يشتمل هذا المكتب على المكاتب الفرعية التالية:

- مكتب التنظيم العام:

يتكلف هذا المكتب بتنظيم و استقبال كل المراسلات سواء كانت للاستلام أو مرسله لطرف آخر وأرشفة كل الوثائق الرسمية التي تتمثل في الجرائد الرسمية و المراسلات الإدارية.

- مكتب الإعلام و الاتصال:

يهتم هذا المكتب بعدة أعمال في تنظيم العلاقات ما بين الإدارة العامة و المصالح الأخرى سواء كانت داخلية أو خارجية و من بينها الصحافة الوطنية، في تسجيلات الشكاوى التي توضع على مستوى المصالح الاستشفائية للمركز الاستشفائي، حيث يقوم المواطنون بإدلاء مختلف آرائهم و تظلماتهم، واقتراحاتهم، انتقاداتهم، والشكر الجمعيات الخيرية: كالمشاركة في الأعياد الدينية، و الوطنية.

- مكتب الأمن و المراقبة:

دور هذا المكتب يتمثل في الحفاظ على سلامة ، و أمن الأشخاص التي تتردد يوميا داخل المؤسسة الإستشفائية و كذلك يسهر على حرص و مراقبة كل ممتلكات المؤسسة الإستشفائية مثل : العتاد الطبي، العتاد المضاد للحرائق و سيارات التابعة للمؤسسة و الخ.

- مكتب الصفقات:

يتمثل دور مكتب الصفقات في إعطاء الغطاء القانوني لإبرام الصفقات العمومية التي يتجاوز صفق مبلغها ب8.000.000 دج، وينقسم مكتب الصفقات إلى قسمين:

أ. قسم مكلف بتحضير دفتر الأعباء (cahier des charges).

ب. قسم تحضير عقد الصفقة (Elaboration d'un Marché).

- مكتب المنازعات القانونية و الشؤون القضائية:

يتكفل هذا المكتب بنوعين من الأعمال:

1) الأعمال الإدارية، على مستوى الإدارة المحلية للمركز الاستشفائي الجامعي، وتتجلى في:

✓ الرد على المراسلات الإدارية المختلفة.

✓ تحرير مختلف المحاضر.

- ✓ تحرير و تدوين في مختلف السجلات الإدارية: (سجل المناوبات، سجل الأختام، سجل الميزانية، سجل الأرشيف).
- ✓ تبليغ الاستدعاء و التكاليف الشخصية للمعنيين بالأمر.
- ✓ إعداد تقارير إدارية مختلفة: (تقارير استقصاء، تقارير تفتيش، تقارير الأحداث و الحوادث)
- 2) الأعمال القانونية و القضائية التي تتكفل بمختلف القضايا التي تكون المستشفى طرفا فيها، و دفاعا عن مصالحه و موظفيه:
- ✓ القيام بعملية الترجمة لمختلف الوثائق الإدارية من الفرنسية إلى العربية.
- ✓ جمع الأدلة و إجراء بحوث و معاينات ميدانية الهدف منها معرفة الحقائق.
- ✓ رفع الشكاوى المختلفة أمام القضاء عن طريق الشرطة أو أمام مختلف الجهات القضائية "وكيل الجمهورية لدى المحكمة أو قاضي التحقيق".
- ✓ جمع المعلومات من مصادرها الأصلية بالمقابلة أو الكتابية أو غيرها، و التحقق من صحتها و الانتباه في عامل الزمن في الوثائق و الترابط الزمني في الأحداث، و تدعيم الملفات القضائية بالصور و الرسوم البيانية و الجداول.

● مديرية الوسائل المادية:

و يضم هذا المكتب على المكاتب الفرعية التالية:

- المديرية الفرعية للمصالح الاقتصادية:

التي تشمل ثلاث مكاتب

1. مكتب التموينات: الذي يقوم بشراء العتاد و المواد الغذائية للمركز الاستشفائي.
2. مكتب تسيير المخازن و الجرد و الإصلاحات: و بدوره يقوم بتقييم العتاد و يوضع رقم الجرد و متابعة الإهلاكات و تسيير المخازن بضبط المدخولات و المخرجات.
3. مكتب الإطعام و الفندقية: والذي يلقي على عاتقه ضمان و إطعام المريض و إيوائه.

- المديرية الفرعية للمنتوجات الصيدلانية و الأدوات و المستهلكات

1. يتمثل في استقبال الفاتورات للمنتوجات الصيدلانية و تقييم استهلاك للمصالح الإستشفائية.

2.و أيضا يستقبل المواد ذات الاستهلاك الواحد و إدخاله في بطاقة المخزن للتسيير و السهر في توزيعها على مختلف المصالح حسب الحاجة و استقبال الأدوات الجراحية (Instrumentation) عند الحاجة.

- المديرية الفرعية للمنشآت القاعدية و التجهيزات و الصيانة: تضم:

1. مكتب المنشآت القاعدية:

يقوم هذا المكتب بعمليات إنشاء مصالح جديدة (مصلحة الفحوصات المتخصصة، و إعادة التأهيل الوظيفي، مصلحة الإنعاش و التخدير)، وترميمها (كمصلحة الأوبئة والطب الوقائي) ، و عمليات نظافتها مثل طلاء الجدران، تصليح الكسور من الأبواب و النوافذ ، البستنة ، حرق النفايات من المخلفات الطبية.

2. مكتب التجهيزات الطبية:

القيام بتجهيز الأقسام الطبية للمستشفى بالتجهيزات الطبية.

3. مكتب الصيانة :

هذا القسم يقوم بصيانة الأجهزة الطبية سواء داخل المستشفى أو بعثها لمؤسسات خارجية خاصة ومتخصصة في هذا المجال.

4. مكتب الفاتورات : خاص بمراقبة و مراجعة الملفات للتسديد.

المبحث الثاني: نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية

يعالج هذا المبحث أهم التطورات الحديثة في مجال إدارة الأفراد هو الاتجاه نحو تصميم وتشغيل نظم

للمعلومات تكون أساسا لرسم السياسات واتخاذ القرارات في كل ما يتصل بشؤون الأفراد.

ولهذا سنعرض من خلال هذا المبحث، مديرية الموارد البشرية في المؤسسة وطبيعة نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية.

المطلب الأول: مديرية الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية

هي وظيفة أو إدارة أساسية في المؤسسة، محور عملها جميع الموارد البشرية التي فيها، وتؤدي هذه الإدارة مجموعة من الأنشطة والممارسات المتنوعة المتعلقة بالموارد البشرية في ظل استراتيجية خاصة بالمؤسسة. وتشمل هذه الأنشطة مجموعة واسعة من الوظائف والمهام تختص جميعها بجوانب هامة تشمل على أبعاد تتعلق بتقدير احتياجات المؤسسة من الموارد البشرية، وتوفيرها بالمواصفات المطلوبة والوقت المطلوب، وفق احتياجات تنفيذ إستراتيجيتها المستقبلية وأهدافها، والعمل على تدريب وتنمية وتطوير هذه الموارد البشرية، وتوفير شروط توظيف عادلة لها، ومناخ عمل مادي واجتماعي مناسب يساعدها على أدائه بمستوى عالي من الفاعلية وتحفيزها ومساعدتها لتحقيق التكامل والتوافق بين أهدافها وأهداف المؤسسة. وتنقسم هذه المديرية إلى:

1) المديرية الفرعية للمستخدمين: تهم بـ:

- أ. يتكفل بالمسار المهني للموظف بداية إمضائه محضر التنصيب إلى غاية خروجه على المعاش.
- ب. مهام مكتب العمال و التنظيم و الأجور و يتمثل في تسوية أجور الموظفين حسب المسالك و أيضا التعويضات و المنح المدرسية و العائلية و الخ....
- ج. المسار المهني للموظف و يتمثل في تنصيب العمال و الاحتفاظ بملفاتهم و تمر عملية التنصيب بالخطوات التالية :

1- محضر تنصيب: فيه السنة و اليوم و الشهر و اسم الموظف و صنف الوظيفة مع إمضاء المدير و الشخص المعني.

2- مقرر التعيين: يظم قرار تعيين الموظف مع إمضاء المدير العام

3- تكوين الملف الخاص، بالموظف و الاحتفاظ به في مكتب مديرية الموارد البشرية.

حيث يكون الشخص في العام الأول متربص من الدرجة "0" العام الثاني يتم الترسيم أو التثبيت الدرجة "1"

و بعدها يدخل في الأقدمية.

4-التكفل برتبة العميل: وتكون من حسب الدرجة و الصنف حيث أن الدرجة (1-2) حالية ومن (1-10) قديمة.

5- وضع التكفل بأجور العمال حيث يحدد أجر العامل على أساس تصنيفات و ليس المهنة في حد ذاتها، ويتكون الأجر من أجر العامل يضاف إليه اجر المهارة (حسب الدرجة).

6- تتكفل بالعتل الاستثنائية أو المرضية

7- تتكفل بوضع ملفات التقاعد.

2) المديرية الفرعية للتكوين و الوثائق: تتكون من:

أ. مكتب التكوين: يتمثل في التكوين المتواصل ولديه برنامج محلي و برنامج وطني.

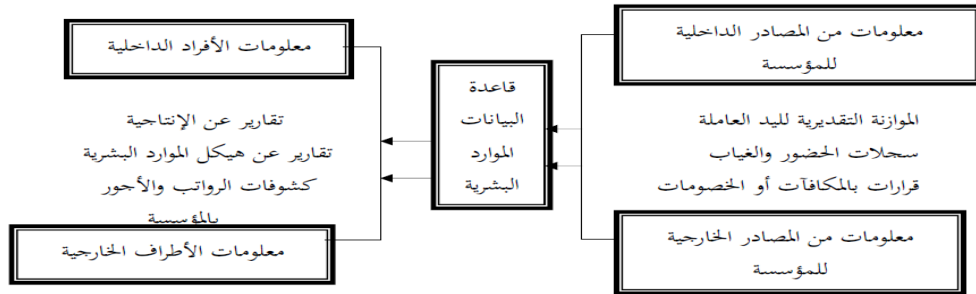
و يوجد أيضا التكوين قصير المدى بالخارج و مخطط التكوين لتحسين و تحديد المعلومات فيما يخص الوظيف العمومي.

ب. مكتب الوثائق: يقوم بتزويد العمال (جميع الفئات) بالكتب و المراجع و ذلك في الأداء الجيد للخدمة.

3) نظام معلومات الموارد البشرية بالمستشفى: المديرية الفرعية للموارد البشرية هي جزء من الادارة يعنى

بشؤون الأفراد و العاملين، بحيث تقوم بجمع بيانات عن موظفيها و معالجتها بغرض الوصول إلى قرار معين يخص التعيين، التأهيل، التدريب، تطوير الكفاءات، وصف المناصب، التكوين... كل ذلك ممثل بالشكل رقم (13) الآتي:

الشكل 13: نموذج عام لنظام المعلومات للموارد البشرية بمستشفى حساني عبد القادر



المصدر : مديرية الموارد البشرية للمؤسسة الاستشفائية حساني عبد القادر- سيدي بلعباس.

تتوفر المديرية على الكفاءات البشرية التي تقوم بوضع وتطوير البرامج وتطبيقات أنظمة المعلومات لمختلف أقسام المديرية ومركز التكوين لغرض تسهيل إنجاز المهام الموكلة، كما تلجأ المديرية في بعض الأحيان إلى شراء هذه البرامج لكونها متطورة ومستحدثة بصفة تتلاءم ومتطلبات أقسام المديرية بما في ذلك مركز التكوين ومن بين البرامج والأنظمة سواء المشتراة أو المطورة داخليا ومن بينها:

4) نظام تسيير الموارد البشرية RESHUM: فهو عبارة عن برنامج مدمج متكامل يحتوي على

كل المعطيات المطلوبة حول أي عامل من عمال المؤسسة منذ أن تم توظيفه حتى يوم تقاعده بما في ذلك من الحوافز و الترتيبات و الإجازات المقدمة له حيث يقوم العامل بمجرد توظيفه بتقديم ملف معنوي إلى مصلحة تسيير الموظفين و من ثم يحول هذا الملف إلى مصلحة التسيير المهني حيث يتم إدخاله إلى النظام بإعطائه ترقيم معين حيث يقوم النظام بثمانية مجموعات من المعطيات في ملف كل عامل و هي:

الإجازات، مخطط الحضور و الغياب، المسار المهني للعامل، الأجرة الشهرية، السكن سواء أ أعلى مستوى قاعدة الحياة إذا كان غير مقيم بالمنطقة أو السكنات العائلية الوظيفية، الدورات التكوينية، الملف العائلي . فيمكن ببعض النقرات فقط أن تتطلع على الملف الكامل للعاملين هذا بطبيعة الحال إذا كنت مخول لذلك حيث يلاحظ في نظام تسيير الموارد البشرية RESHUM يحتوي على قياسات مختلفة، فإذا كنت تعمل في مصلحة الأجور يحول لك الاطلاع على النوافذ التي تخص أجور العمال فقط و يمكنك بإجراء تغييرات عليها و تحديثها أي إدخال معلومات المتعلقة بأجرة العامل بينما لا يمكنك الاطلاع على مخطط العامل والتكوين الذي قام به على مستوى المؤسسة، و انطلاقا من نظام التسيير RESHUM تتم طباعة شهادات العمل الشاملة لمختلف تفاصيل العقود المبرمة مع العامل شهادات الأجر الشهرية، تصاريح الإجازات و غيرها من الوثائق، بالإضافة لكل هذا يعمل هذا النظام دور لوحة القيادة بحيث يقدم إحصائيات مفصلة حول معدل دوران العمال و غيرها من الإحصائيات التي تساعد متخذي القرار.

كما يسجل المبرمج لهذا النظام كل معلومة كتبت في أي ملف كان و متى كتبت و الشخص الذي قام بإدخالها في النظام لمزيد من الرقابة و لتحميل المسؤولية الشخصية للفرد المعني بذلك عند أي خطأ صادر.

الرقابة:

يشكل نظام تسيير الموارد البشرية RESHUM نظام رقابة آلي للمؤسسة حيث أنه صمم بدرجة عالية من الكفاءة تمنع من اختراقه أو تسريب أية معلومات مهما كانت و بالتالي فإن أي حوادث أو أخطاء يكون

هناك مسؤول مباشر عليها و كذلك يضمن هذا النظام بقاء العامل تحت وصاية و رقابة المؤسسة إلى غاية تقاعده وحتى بعد التقاعد لأنه يكون مسؤول عن تقديم معلومات لمصالح أخرى لحساب الأجر التقاعدي.

الجانب التنظيمي:

يتم استخدام البريد الإلكتروني لتبادل المراسلات و نقل الملفات الرقمية بين العمال داخل المؤسسة والمركز بسرعة وسهولة، حيث يتم تفادي التنقل الشخصي و ما ينجر عنه من تأخير الأعمال إلا أنه لا توجد تعليمة مشرعة و موجهة للتعامل بالبريد الإلكتروني بين الموظفين.

5) استخدام نظام المعلومات في تحديد نظام لدفع الأجور:

1-5 نظام الأجر الزمني:

حسب هذا النظام يحدد الجر على أساس وحدات من الزمن كالساعة أو اليوم أو الشهر التي يقضيها العامل في عمله مضروبة في معدل الأجر، كما أن العامل يتقاضى الأجر خلال الفترة الزمنية التي يقضيها في المؤسسة سواء أنتج أو لم ينتج، و لا يتغير هذا الأجر بتغير كمية الإنتاج و تصلح هذه الطريقة في الأحوال الآتية:

- الأعمال التي يصعب القياس الكمي لإنتاجها
 - الأعمال التي يصعب تحديد العلاقة بين الإنتاج و الجهد المبذول فيه
 - الأعمال التي يكون عامل الجودة فيها أهم من كمية الإنتاج
 - الإنتاج الغير المتماثل
 - الأعمال التي يحدث فيها أعطال يصعب تفاديها
- و تعد هذه الطريقة من أقدم الطرق و أكثرها شيوعا في أغلبية المؤسسات إضافة إلى ذلك فهي تحضى بقبول أغلب أفراد القوى العاملة و ذلك للمزايا التالية:
- سهولة تطبيقها نظرا لسهولة حساب الأجر على أساسه
 - ضمان دخل معين
 - قلة النفقات الإدارية المتعلقة بإعداد الكشوف و سجلات الأجور
 - يرحب الكثير من النقابات العمال بالعمل بهذا النظام تجنباً لنزاعات التي كثيرا ما تنشأ بسبب إتباع نظام الجر على أساس الإنتاج

و رغم كل هذه المزايا فإن هذا النظام لدفع الأجور لا يخلو من بعض العيوب أهمها :

- إن نظام الجرز الزمني لا يشجع روح الابتكار و المبادرة و لا يوفر حافزا كافيا أمام أفراد القوى العاملة لتحسين إنتاجيتهم.

إن هذا النظام لا يفرق بين الفرد المنتج و غير المنتج، و بالتالي فهو لا يراعي الفروق بين الأفراد من حيث الأداء.

- فيظل هذا النظام صعب التنبؤ مقدما بتكلفة العمل كعنصر من عناصر الإنتاج، فالإنتاج قد يختلف بدرجة ملحوظة، بينما لا يختلف أجر العامل و نتيجة لذلك فإن تكلفة الوحدة من العمل قد تختلف من وقت لآخر.

2-5 مراحل إعداد نظام الأجور والرواتب: حيث ان المؤسسة الاستشفائية متعاقدة مع الشركة Général électronique informatique، حيث تستعمل برنامج Gestion de la paie (wpay)، بعدما كانت تستعمل برنامج RESHUM تمر عملية نظام الأجور و الرواتب بعدد من المراحل الضرورية وهي:

1. تحديد الأهداف والاستراتيجيات.

2. مسح بيئة المنظمة.

3. تصميم نظام الأجور و الرواتب.

4. صيانة نظام الأجور و الرواتب.

- المدخلات **Inputs** : ومن أهم المدخلات التي يركز عليها نظام الأجور والرواتب وتشمل على البيانات التالية التي يتم إدخالها للنظام وهي:

• رقم الموظف.

• اسم الموظف.

• الدرجة الوظيفية.

• الراتب الأساسي.

- العمليات والأنشطة **OPERATIONS** : وهي الأنشطة والعمليات التشغيلية المتصلة بالتعامل مع البيانات وهذه العمليات تشمل:

• تجميع البيانات.

• تصنيف وتحليل البيانات.

• تداول وحفظ واسترجاع البيانات.

- **المخرجات OUTPUTS** : وهي تتمثل في مجموعة التقارير والإحصاءات التي تنتج عن عمليات الأجور والمرتبات وتشتمل على:

- قوائم مرتبات.
- قوائم بأسماء العاملين.
- قوائم بتوزيع العاملين على الإدارات.

- **تصنيف البيانات:**

1. أجور

2. ساعات عمل

- **إعداد سياسة الرواتب والأجور:** يساعد الحاسب الالكتروني في إعداد كشف الرواتب والأجور للعاملين في المنشأة، وإعداد سياسات سليمة للرواتب والأجور مثال ذلك تقرير بإجمالي رواتب على مستوى المنشأة وعلى مستوى الإدارات أو الفروع، ثم إجراء مقارنة على فترات زمنية معينة لمعرفة تكلفة العمالة وتطورها.

- **إعداد نظام الرواتب والأجور:** يقتضي هذا النظام إنشاء ملفات خاصة لحفظ بيانات أساسية عن الوضع المالي الحالي لكل موظف وبأي تغير يطرأ على حالة الموظف، ويمكن استخراج كشف معينه مثل كشف الرواتب والأجور والتعويضات بالإضافة إلى مجاميع نهائية إجمالية لكل بيان مالي.

- **ملف معلومات الرواتب والأجور الرئيسي:** ينشأ هذا الملف لحفظ بيانات الأجور وملحقاتها للعاملين

في المنشأة وهو يحتوي على بيانات أساسية مثل رقم العامل، سنة الإدارة التي يعمل بها، الراتب الأساسي والبدلات المختلفة ويعدل هذه الملف بكافة المتغيرات التي تحدث في الاستحقاقات أو الاستقطاعات في أي وقت من كشف الإدخال الشهري يعد هذا التقرير شهرياً ليوضح كافة التغيرات التي تحدث في المعلومات الخاصة بالاستحقاقات والاستقطاعات للموظف أو التعديل في الراتب الأساسي ويجب أن يغذي جهاز الحاسب الآلي بهذه المعلومات أولاً بأول.

- **كشف ملخص الرواتب والأجور:** وهو يوضح لإجمالي الأجور والرواتب للموظفين، وكشف إجمالي

الرواتب والأجور للمنشأة ككل وكما يوضح إجمالي الرواتب والأجور لجميع العاملين بالمنشأة.

- دراسة النظام القائم: نبذة عامة عن النظام له عدة أعمال وتم تقسيم هذه الأعمال إلى ثلاثة مراحل مقسمة كالتالي:

أولاً: مرحلة استلام البيانات : وفيها يتم استقبال البيانات الخاصة بالموظفين الجدد والموظفين القدامى بكل ما يتعلق بالأجور والرواتب من ترقية و علاوات وقروض وبدلات ومخالفات ويعتبر المصدر الوحيد لهذه البيانات عبر إدارة شؤون الموظفين الحالية.

ثانياً: مرحلة معالجة البيانات: ويتم في هذه المرحلة إدخال البيانات وحساب الصافي للراتب وذلك بعد المعالجة المالية لكل ما يخص الموظف في هذه الناحية ويتم تحديث هذه العميلة شهرياً.

ثالثاً: مرحلة توزيع الرواتب والأجور: هذه المرحلة التي يتم فيها صرف وتوزيع صافي الرواتب وهذه هي الوظيفة الأساسية التي من أجلها عمل النظام.

- تصنيف البيانات : يمكن تصنيف أهم البيانات حسب المادة العلمية التي تم جمعها على النحو التالي: بيانات خاصة بالموظفين:

- وتنقسم الي بيانات شخصية و بيانات مالية.
- بيانات خاصة بالعمل الإضافي.
- بيانات خاصة بالرواتب.

- متطلبات بناء النظام : تتمثل في ما يلي:

- وجود أجهزة لكل قسم لها القدرة على العمل في النظام الجديد.
- وجود العتاد الخاص بالشبكة.
- وجود أشخاص لهم القدرة على العمل في النظام الجديد.

المطلب الثاني: نظام المعلومات بمستشفى حساني عبد القادر - سيدي بلعباس-

يتمثل نظام المعلومات المؤسسة الاستشفائية فيما يلي:

6) السجل الصحي (ملف المريض):

عند دخول أي مريض لمستشفى سيدي بلعباس سوف يتم تشخيص حالته و يأمر الطبيب إما بمكوثه لفترة معينة للعلاج أو خروجه إذا رأى ذلك مناسباً لحالة المريض ففي حالة مكوث المريض سوف يوجه إلى القسم المناسب لحالته و سوف تتبع المريض بطاقة تدعى بالبطاقة المكونية، تحتوي هذه البطاقة معلومات حول المريض مثل الاسم و اللقب، السن، الزمرة الدموية، تاريخ الدخول، ساعة الدخول، المصلحة، اسم الطبيب المعالج، و عند انتقال المريض لقسم آخر سوف تتبعه هذه البطاقة أيضاً، أي أنها ترافق المريض فترة مكوثه بالمستشفى، وفي كل قسم يعالج فيه المريض سوف يسجل في هذه البطاقة التاريخ، المصلحة، العمليات و الفحوصات(الرمز، الصفة، السعر) و عند نقل المريض إلى مؤسسة استشفائية خارجية أخرى سوف يتم أيضاً تسجيل نفس المعلومات التي تسجل حين انتقاله من قسم لآخر، وهذه البطاقة أيضاً جزء مخصص للأدوية بحيث يتم فيه تسجيل تاريخ الوصفة، الرمز التجاري الدولي للدواء، صيغة و شكل الرمز التجاري، الكمية الموصوفة، الكمية المقدمة، اسم ولقب واصف الوصفة و حين أمر الطبيب بخروج المريض سوف يسجل هذا أيضاً هذه البطاقة في إطار مخصص للطبيب به تاريخ الخروج، توقيت الخروج، طريقة الخروج، تشخيص الخروج، رمز تشخيص الخروج، كما يوجد إطار مخصص لإدارة المستشفى به رقم الفاتورة، التاريخ، المبلغ النهائي للخدمة، رقم وثيقة الدفع، حصة الضمان الاجتماعي، حصة المريض، رقم الملف، كل هذا يتم يدويا أي لا وجود لشبكة بين الأقسام تحوي ملفات المرضى المتواجدين بالمستشفى، و بالمستشفى يوجد سجل مقسم حسب الأقسام، و في كل قسم يسجل اسم المريض، تاريخ الدخول و الخروج، الترميز أي أن المريض لا يسجل إلا في الأقسام التي دخلها و ذلك بعد تسلمهم للبطاقة المتنقلة التي تحتوي معلومات المريض و بذلك يتم الحفظ اليدوي لملف كل مريض لأنه ما يسجل آليا هو فقط ما سجل في السجل الخاص بكل الأقسام أي أن المعلومات التي سوف تبقى آلية هي فقط اسم المريض، تاريخ الدخول و الخروج، الترميز دون الحفظ الآلي لما قام به من علاجات سواء بين الأقسام أو في مؤسسة استشفائية خارجية، أو أدوية بالكميتين الموصوفة و المقدمة و اسم الدواء، أي أنه آليا سوف نستفاد فقط من معرفة عدد المرضى و الأقسام التي دخلوها أي إمكانية معرفة قدرة استيعاب المصالح للمرضى، و هذه الطريقة لحفظ معلومات المريض سوف يعاني المستشفى من السلبيات الآتية:

- ✓ بطء و صعوبة استرجاع معلومات المريض بسبب المسك اليدوي للملف و العدد الكبير من المرضى.
- ✓ صعوبة التواصل بين فرق تقديم الخدمة من أطباء و ممرضين و إداريين.
- ✓ صعوبة خلق تواصل مع المستشفيات الأخرى.
- ✓ زيادة التكاليف بسبب بطء تبادل المعلومات و عدم توفير العمالة و الجهد المبذول من طرف العمال.
- ✓ بالإضافة إلى هذه السلبيات سوف تخسر عامل الوقت في استرجاع المعلومات و منه عدم إنقاذ حياة المريض في الوقت المناسب.

7) آلية عمل نظام معلومات المخبر بالمستشفى:

عند مكتب الاستقبال الخاص بالمخبر يجرى جمع طلبات إجراء تحليل يدويا أي عند قدوم أي مريض سواء خارجي أو مريض ماكث بالمستشفى سوف يقدم الورقة المحررة من طرف طبيبه التي تحتوي اسم المريض وسنه، التحليل المراد إجراؤه و يتم جمع هذه الأوراق و من ثم الحصول على العينات و بعدها إجراء تحليل و صدور النتائج، ما يتم أليا فقط هو حفظ لاسم المريض، اسم و رمز التحليل المجرى له دون اتصال بالأقسام الأخرى للتبليغ أي نتائج التحليل، أي أنه كان يجدر بالعاملين في المخبر أي يجري تسليم طلب إجراء تحاليل إلكترونيا مباشرة من الطبيب المعالج عن طريق نظام معلومات المستشفى و من هذا الأخير يمكن لنظام معلومات المختبر أخذ معلومات عن المريض مثل رقم الملف الطبي، السن، السوابق المرضية، و نظام معلومات المختبر بدوره يقوم بتقديم معلومات عن نتائج التحاليل الجراة لحفظها في ملف المريض، و إذا تم العمل هذا سوف يمكن تحقيق ما يلي:

- ✓ تقليص الاتصالات المتبادلة بين المخبر و باقي أقسام المستشفى أي أنه يمكن معرفة توفر تحليل ما، جاهزية نتائج تحاليل مريض معين و غيرها.
- ✓ تخفيض استعمال الورق لطباعة النتائج أي استعراضها في الحواسيب دون طباعتها.
- ✓ منع تكرار طلب التحاليل نفسها لمريض معين دون علمه بذلك، فحين توفر نظام معلومات كفاً سوف يمنع هذا التكرار.
- ✓ إمكانية معرفة الطبيب التحاليل المتوفرة بالمستشفى و هو متواجد بقسمه و منه تحديد التحاليل الممكن إجراؤها لمريضه.

8) آلية عمل نظام معلومات الأشعة:

يتم عمل نظام معلومات الأشعة بمثل طريقة عمل نظام معلومات المختبر بحيث يتم جمع طلبات إجراء الأشعة، و من ثم إجراء هذه الأشعة على المرضى كل حسب حالته و عند الحصول على الصور المراد إجراؤها سوف يقوم العمال القائمين على الأشعة بحفظ اسم المريض، رمز الأشعة، دون الربط مع نظم المعلومات الأخرى بسبب عدم توفر شبكة بين الأقسام ، فيفترض وجود علاقة من أنظمة المعلومات الأخرى لغرض تسهيل العملية و القيام بها بسرعة.

9) نظام معلومات الصيدلة بالمستشفى:

يهدف مسيري مستشفى حساني عبد القادر من استخدام نظام معلومات الصيدلة إلى ما يلي:

- ✓ صرف الأدوية.
- ✓ مراقبة المخزون و مراعاة تاريخ الصلاحية للأدوية.
- ✓ تجميع بيانات عن الأدوية و المستلزمات الطبية مثل السعر، الكمية.
- ✓ معرفة رصيد الأدوية و إصدار أوامر الشراء.

إلا أنه كغيره من الأنظمة يعاني نظام معلومات الصيدلة من عدم اتصاله بنظم المعلومات الأخرى المتواجدة في المستشفى ولذلك نجد الغرض النهائي هو فقط توفير الأدوية المطلوبة ذات الصلاحية دون التسريع في عملية الحصول عليها فمثلا لو كان ذو علاقة مع نظام معلومات المستشفى سوف يستطيع الصيدلي الوصول إلى ملفات المرضى يوميا و تحديد ما يلزمهم من أدوية دون توجه المرضين له و كذلك يستطيع حفظ ما تم تقديمه للمريض في ملف المريض مباشرة.

10) نظام إدخال الأوامر الطبية إلكترونيا:

على عكس أنظمة معلومات المستشفى الأخرى فإن هذا النظام يحتاج كليا إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و بما أن المستشفى يفتقر استعمال الشبكة المحلية سوف يحتاج الطبيب لاستخدام أساليب يدوية للاتصال مع الأقسام الأخرى لإرسال وصفاتهم الدوائية، التحليلية، فعند تحديد الطبيب مثلا لطبيعة الغذاء، الأدوية و الجرعات، التحاليل والفحوصات الطبية سوف يقوم بتسجيل ذلك يدويا للمريض وهو بدوره يتصل بالأقسام الأخرى، فمثلا لو توفر الاتصال بين الطبيب مع الأقسام الأخرى سوف لن نحتاج لذلك و يقوم الطبيب بالاتصال مباشرة مع الصيدلي العامل في المخبر، العامل في الأشعة وهم بدورهم يقدمون نتائجهم.

11) نظام تسيير المرضى (مكتب الدخول):

يعد مكتب الدخول من أهم المكاتب في المستشفى بحيث له علاقة مع المصالح الطبية و له علاقة مع المصالح الإدارية فيتصل مع المصالح الطبية لمعرفة الوفيات، المواليد، تحويلات بين الأقسام و غيرها، و يتصل مع المصالح الإدارية للتصريح بالتكاليف و بعض الإحصائيات الأخرى، كما له اتصال خارجي أيضا مع البلدية، وكيل الجمهورية و الشرطة.

فعند دخول أي مريض للمستشفى سوف يتصل أولا هذا المكتب سواء كان المريض في حالة استعجال أو محول من مستشفى آخر أو له موعد مسبق و بذلك يملأ المريض بطاقة دخول تدل على دخوله للمستشفى بها معلومات عن الحالة المدنية للمريض، ثم بعد ذلك يعرض على الطبيب فإن كانت حالة المريض تستوجب مكوثه في المستشفى سوف يأمر الطبيب بخلق ملف للمريض و يقوم مكتب الدخول بمنح المريض البطاقة المكوّنة التي تتبع المريض فترة مكوثه بالمستشفى و التي يسجل فيها معلومات عن المريض و كل إجراء طبي لابد أن يسجل فيها إلى أن يأمر الطبيب بخروجه و كذا توجيه المريض إلى المصلحة التي أمر الطبيب بتوجيهه إليها.

المطلب الثالث: تحليل أسئلة المقابلة

من خلال زيارتنا الميدانية إلى مستشفى: " حساني عبد القادر" بولاية سيدي بلعباس أجرينا حوار مع مدير مصلحة الموارد البشرية السيد زحماني سفيان و طرحنا عليه بعض، الأسئلة تخص وظيفة الموارد البشرية على مستوى المؤسسة و كانت المقابلة بالشكل التالي :

*س1: هل تهتم المؤسسة الاستشفائية بنظام معلومات الموارد البشرية باعتباره له دور في تحسين ادارة الموارد البشرية أم غاية تسعى الى تحقيقها ؟

*ج1- تهتم المؤسسة الاستشفائية بنظام معلومات الموارد البشرية ولكن هو في مرحلة الأولى من استعماله بحيث وجدنا أن له دور في تحسين ادارة الموارد البشرية.

*س2: ما هو تقييمك لاستخدام نظام المعلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية؟

*ج2- تستخدم المؤسسات الاستشفائية نظام معلومات الموارد البشرية، و لكن هناك ضعف في استخدامه ناتج عن عدم استخدامها للنظم الفرعية لهذا النظام مثل نظام التدريب و التكوين و نظام تقييم الأداء.

*س3: ما هو النظام المتبع لدفع الأجور على مستوى المؤسسة؟

*ج3- عند التوظيف يقدم محضر التنصيب و مقرر التوظيف المباشر.

حيث أنه نسخة تبقى عند الموظف.

- نسخة تبقى في الملف (ملف العامل في الإدارة)

- نسخة تبعث إلى التوظيف العمومي.

- مصلحة الأجور تطلب من الموظف شيك يؤخذ منه الرقم البريدي

و بعد توظيف العمال و توجيههم حسب التخصصات الموجودة في المستشفى:

-شبه الطبي.

-الطب .

-الإدارة.

مع العلم أن كل تخصص يوجه له مبلغ مالي مبعوث من وزارة الصحة حيث توجه هذه المبالغ إلى خزانة المستشفى، ثم أمين الخزينة يبعث المبلغ المخصص لكل تخصص (شبه طبي، طب، الإدارة) مصحوبا بقائمة عمال هذا التخصص، إلى القابض، وهو موظف تابع لمصلحة الضرائب، حيث يقوم هذا الأخير بإجراء اقتطاعين على الأجر.

- اقتطاع الضمان الاجتماعي

- اقتطاع التقاعد

والمبلغ الباقي يكتب في الشيك و يرسل إلى مصلحة البريد و المواصلات مصحوب بقائمة العمال المعنيين، فتقوم مصلحة البريد بإدخال، قائمة العمال و المبالغ المخصصة بذلك في جهاز الكمبيوتر ثم توزع الأجر على أصحابها.

*س4- في حساب العلاوات و المكافآت هل تعتمدون على المعطيات المتعلقة بالأفراد؟

ج4- لا نعلم على المعطيات المتعلقة بالأفراد في حساب العلاوات و المكافآت، لأن الإدارة لا تستطيع مكافأة العمال، بل هناك مكافآت قانونية تدخل ضمن الأجر تبعث من طرف الوزارة الوصية مثلا العاملين ليلا والعاملين (في العطلة الأسبوعية)، كما أن هناك مبلغ خاص، خارج الميزانية يوجه إلى مصلحة الخدمات الاجتماعية لمكافأة العمال، كخدمة تحفيزية له مثلا (بعثة تتراوح بين (25-30) شخص إلى العمرة، بعثات طلابية من (1-10) أفراد إلى الخارج، زيادة مواليد مكافأة تقدر ب 1000 دج، وفاة مكافأة تقدر ب 10000 دج، البيع بالتقسيط.... إلخ.

*س5- إذا أردتم قياس أداء أحد المستخدمين فكيف يتم ذلك ، (كيف يتم جمع المعلومات)؟.

ج5- نحن كإدارة نقيمه تقييم معنوي و مادي، من خلال التقارير التي تبعث من طرف رئيس المصلحة التابع لها تعرف سلوكيات هذا الموظف :

- من خلال المعاملات

- من خلال الانضباط في العمل
- من خلال تصرفاته مع المرضى...إلخ.
- قبل اتخاذ أي إجراء قانونيا يبعث له تنبيه.
- س6- هل ترون من الضروري استخدام خرائط أو مخططات لحركة المعلومات في المؤسسة، و إذا كانت الإجابة بنعم هل تعتقدون أن هذا سيسهل عملية التسيير في المؤسسة؟
- ج6- نعم من الضروري استخدام مخطط لحركة المعلومات داخل المؤسسة و ذلك من أجل التنظيم.
- س7- هل تم اعتماد نظام المعلومات ضمن مؤسستكم إذا كانت الإجابة بنعم هل يؤدي هذا النظام دورا بارزا في تسيير مختلف الوظائف؟
- ج7- على مستوى المؤسسة يستعمل نظام المعلومات و لكن لم يستغل جيدا لذلك من الأحسن عدم استعمال المعلوماتية لوحدها في المؤسسة بل، من الأحسن استعمال اليدوية و ذلك لمواجهة بعض المخاطر مثل الفيروسات صعوبة استخراج الوثائق من الكمبيوتر و ذلك لنقص خبرة العاملين...إلخ.
- س8- هل تلاحظون وجود فرق واضح في العمليات التسييرية بعد اعتماد مخططات لحركة المعلومات داخل المؤسسة؟
- ج8- نعم هناك وجود فرق واضح في العملية التسييرية بعد اعتماد مخططات لحركة المعلومات داخل المؤسسة .
- س9- إذ وجد (حدث) خلل في إحدى الوظائف الإدارية هل يساهم نظام المعلومات الذي تعتمدونه في اكتشاف مثل هذه الحالات؟
- ج9- لا يساهم نظام المعلومات في اكتشاف الخلل، بل اكتشافها بالطريقة اليدوية أحسن.
- س10- إذ تم اعتماد تعليمة داخلية في المؤسسة ما هي سرعة وصولها أو تنفيذها داخل المؤسسة؟
- ج10- في حالة دخول المعلومة المدير العام يبعثها إلى مكتب الاتصال و مكتب الاتصال يبعثها إلى المصلحة المعنية و المصلحة المعنية تنشرها بين العمال.

من خلال المقابلة الشخصية مع مدير الموارد البشرية في المؤسسة يتضح أن لهذه المصلحة "الموارد البشرية" دور بارز على مستوى المؤسسة، كما يظهر انه على مستوى هذه المصلحة يوجد نظام معلومات لكن غير معتمد بصفة رسمية لكن بآلية تلقائية، من خلال خرائط العمل و كذا وسائل الاتصال فيما بين إدارات المؤسسة.

كما تبين أن لهذا النظام الموجود بصفة تلقائية دورا مهما من خلال الأهمية البارزة لهذا النظام إذ يساهم في تجنب الكثير من الصعوبات و المسائل المتعلقة بوظيفة الموارد البشرية في هذه المؤسسة.

خاتمة الفصل:

مستشفى حساني عبد القادر كغيره من المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية فإنه يعاني من بعض النقائص رغم توفر الإمكانيات المادية و البشرية و التقنية الضخمة ، إلا أن عدم الاستغلال الأمثل لهذه الموارد وصل به إلى تقديم خدمات قد لا تلبي رغبات المرضى أو لا تلبي حتى الرضا الوظيفي عند بعض العمال ، إذ يفتقر المستشفى إلى الحفاظ على عاملي الوقت و التكلفة ، رغم أهمية عامل الوقت بالنسبة للمريض و الأهم من ذلك الحفاظ على صحة المريض التي لا تقدر بثمن ، و رغم أهمية أنظمة المعلومات المتواجدة هذا المستشفى إلا أنها لا تتطلع إلى تحسين جودة الخدمة ، كونها تعتمد على اليدوية في المعالجة ، و عدم استعمال الأساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

قامت هذه الدراسة بدراسة واقع نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الاستشفائية حيث عالجنا الموضوع بطريقة وصفية تحليلية.

قسمت هذه الدراسة إلى 3 فصول ، فصلين نظري تناولنا فيه الجوانب النظرية المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية والإدارة التي تعنى باستخدام هذا النظام في القيام بوظائفها، حيث تطرقنا إلى مفهوم ، الأهداف والأهمية، الوظائف المختلفة لهذه الإدارة كما تناولنا المعوقات و الصعوبات التي تواجه هذه الإدارة في القيام بوظائفها، ثم انتقلنا إلى محور دراستنا حيث سلطنا الضوء على مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية و الأنظمة الفرعية له ومتطلبات و معوقات نجاحه، وكان الفصل الثالث عبارة عن دراسة ميدانية لواقع تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في مستشفى الجامعي حساني عبد القادر لولاية سيدي بلعباس، وتوصلنا إلى النتائج التالية:

نتائج اختبار الفرضيات.

➤ الفرضية الأولى:

تستخدم المؤسسات الاستشفائية نظام معلومات الموارد البشرية، و لكن هناك ضعف في استخدامه ناتج عن عدم استخدامها للنظم الفرعية لهذا النظام مثل نظام التدريب و التكوين و نظام تقييم الأداء هذا ما أثبت صحة الفرضية الأولى وقد نرجع هذه النتيجة لعدم إدراك هذه المؤسسات لأهمية هذه النظم.

➤ الفرضية الثانية:

تتم المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة بنظام معلومات الموارد البشرية باعتباره له دور في تحسين ادارة الموارد البشرية ، وقد ترتبط فعالية نظام معلومات الموارد البشرية بالتحديد الدقيق للهدف أو الغرض من تطبيق هذا النظام.

➤ الفرضية الثالثة:

هناك العديد من الصعوبات و المعوقات التي تواجه المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تطبيقها لنظام معلومات الموارد البشرية من أهمها عدم إشراك الموظفين في نظم المعلومات المراد تطبيقها، و كذلك كثرة التعديلات و التطويرات على نظم الموارد البشرية المطبقة و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

التوصيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها من الدراسة نتقدم لمؤسسة الاستشفائية حساني عبد القادر لولاية سيدي بلعباس بجملة من التوصيات تعدها في تحسين مستوى تطبيقها لنظام معلومات الموارد البشرية:

- تدريب و تكوين الموظفين على نظم معلومات الموارد البشرية المراد تطبيقها في المؤسسة.
- تحديد و بدقة غرض المؤسسة من تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية.
- ضرورة الاهتمام بتطبيق كافة النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية و خاصة النظام المتعلق بعملية تقييم أداء .
- الموظفين لأنه يساعدها في تحديد مستوى كفاءة موظفيها التي قد تكون عامل حاسم في نجاحها.
- الاختيار الأمثل لموظفي إدارة الموارد البشرية، الذي قد يكون على أساس الكفاءة و ليس الشهادات العلمية لأن الشهادة العلمية ليست صورة يمكننا من خلالها معرفة كفاءة المورد البشري.

1. ابراهيم الجزراوي، عامر الجنابي، اساسيات نظم المعلومات المحاسبية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
2. إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000.
3. أحمد حسن علي حسن، نظم المعلومات المحاسبية الاطار الفكري والنظم التطبيقية، مكتبة وطبعة الاشعاع الفنية، مصر 1997.
4. أحمد سيد مصطفى – إدارة الموارد البشرية من منظور القرن 21 ، 2000.
5. أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الادارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
6. ثابت عبد الرحمان ادريس، نظم المعلومات الادارية المعاصرة، الدار الجامعية ، مصر، 2005.
7. ثناء علي القباني، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2008.
8. حسن ابراهيم بلوط، ادارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، بيروت، 2002.
9. جمال الدين محمد مرسى، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية(المدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمؤسسة القرن الحادي و العشرون)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.
10. د. محمد الصيرفي، ادارة تكنولوجيا المعلومات، الفكر الجامعي، مصر، 2009.
11. زيد منير عبوي، نظم المعلومات التسويقية، دار الراية للنشر، الأردن، 2008.
12. سليم ابراهيم الحسينة، نظم المعلومات الادارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، مصر، 2010.
13. شاهنדה محدوح حافظ وآخرون، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية، دار الهاني للطباعة والنشر، مصر، بدون سنة النشر.
14. صلاح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، مصر 2002.
15. صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والادارية، دار الجامعية الجديدة للنشر، مصر، 2001.
16. عبد الرحمان بن عنتر، ادارة الموارد البشرية، مفاهيم أبعاد استراتيجية، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

17. عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات المحاسبية، مكتب دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر 1998.
18. عبد الله عبد الدائم وآخرون، تنمية الموارد البشرية: بحوث ومناقشات ندوة تنمية الموارد البشرية في الوطن العربي، الكويت، دار الرازي، نوفمبر 1987.
19. علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر، مصر، 1996.
20. عمر وصفي، ادارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
21. فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
22. كمال الدين مصطفى الدهراوي، سمير كامل محمد، نظام المعلومات المحاسبي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2000.
23. محمد اسماعيل بلال، نظم المعلومات الادارية، الدار الجامعية الجديدة ، مصر، 2005.
24. محمد سعد سلطان، ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت، 1993.
25. محمود محمود السباعي، تحليل وتصميم النظم المحاسبية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2010.
26. مصطفى محمد أبو بكر، ادارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الدار الجامعية، مصر، 2004.
27. مصطفى نجيب شاويش : إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار الشروق، 1996.
28. منال الكودي، جلال إبراهيم العبد، نظم المعلومات الإدارية النظرية، الأدوات والتطبيقات، جامعة مصر بدون سنة نشر.
29. ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلومات المحاسبية مدخل تحليل وتصميم النظم، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2011.
30. نبيل مرسي، نظم المعلومات الادارية، الدار الجامعية، مصر، 2006.
31. نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الادارية مدخل معاصر، الطبعة الأولى، وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
32. نواف محمد عباس الرماحي، تصميم نظم المعلومات المحاسبية وتحليلها، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن، 2009.
33. وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، مديرة النشر بجامعة قالمة، الجزائر، 2004.

1. بشير بن شويحة، واقع نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة سعد دحلب، البلدة، 2010.
2. خالد الرحم، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات و مراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012.
3. عامي لزهري، أهمية نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرارات التسويقية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2006.
4. شمس ضيات خلفلاوي، متطلبات إدارة الموارد البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، يومي 13 و 14 ديسمبر، 2011.
5. صورية الزاوي، تومي ميلود، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد السابع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان، 2011.
6. عبد القادر الشارف، دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية" حالة المؤسسات الجزائرية"، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2011.
7. فضيل حمد عبد القادر القردوح، أثر المعلوماتية في أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية لإدارة ميناء بنغازي البحري، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، تخصص موارد بشرية، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، المملكة المتحدة.
8. مرعي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة لتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010.
9. محمد شنشونة، نظام المعلومات و أهميته في تسيير المعارف بالمؤسسة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010.
10. مصباح عبد الهادي حسن الدويك، نظم المعلومات الصحية الحوسبة و أثرها على القرارات الإدارية و الطبية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية غزة 2010.
11. نور الدين بولعراس، نظام المعلومات المحاسبي ودوره في تفعيل القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة البلدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2001-2012.

1. Asafo boating, the role of HRIS in SHRM, master of science theses in accounting, Swedish school of economics and business administration, 2007.
2. Gupta, u, information system, succes in the 21st gntury, prentice-hal-upper, salariver, 2000, newjersey.
3. Jégou Jean Jucques , Rapport d'information N62 , sénat.
4. Louis regaud, la mise en place des systèmes d'information pour la gestion des organisations, dunos, 1994.
5. Melésa, approche systémique des organisations les éditions d'organisation, Paris, 1992.
6. Michel Logmann , Jacques Lucas ,Télémédecine, les préconisations du conseil National de l'ordre des
7. médecins 2009 ,
8. Michel paquin, gestion des technologies de l'information, les edutions agence d'arc, sans place, canada, 1990.
9. Nobre Thierry , le système d'information de gestion hospitalier publié dans la place de la dimension européenne dans la comptabilité contrôle audit , stasbourg France 2009
10. Peretti J.M., tous DRH, éditions d'organisation, 2eneedition, 4ene tirage, paris, France, 2005.
11. Pierre Simon , Dominique Acker , Rapport La Place de la télémédecine dans l'organisation des soin.
12. Reix Robert -system d'information des organisation, edution vuiber, 2002.

13. Roger carter, information technology, made simple books, without place, London, 1991.
14. Sikula, a, personnel and administration humains de source management, John wily, New York, 1976.

➤ الأنترنت :

1. H. Meraoubi, Z.Brahimi , Reseau VSAT Pour la Télémédecine et Desenclavement du sud de l'algerie
<http://www.cdta.dz/sitedasm/telechargement/meraoubiTELECOMmaroc05451.pdf> date visit 11/04/2017.
2. www.alefyaa.com 11 :24 / 05 mars 2017.
3. http : www.buraydahcity.net 10 :03 / 09 mars 2017.
4. <http://www.qalqilia.etu.ps> 15 :25 / 05 mars 2017.
5. Patrice Degoulet , **systemes d'information hospitaliers** dans le site : www.spim.jussieu.fr/doc/clb/P2/2004-05_P2_SIH.pdf date de visite: 01/03/2017.
6. <http://www.web.ordre.medecin.fr/rapport/telemedecine>.
7. www.alhasebat.net/vb/showthread.php?t=7088.
8. www.emro.who.int



الملاحق

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULA IRE

Centre Hospitalo-Universitaire

Dr. Hassani Abdelkader

Sidi Bel Abbés

N°:...../D.R.H/ 2017.

Attestation de Travail

Je soussigné Directeur des Ressources Humaines du Centre Hospitalo – Universitaire de Sidi Bel Abbés , atteste que M' exerce dans notre établissement en qualité de Maitre Assistante recruté le 19/12/2011 jusq' à ce jour.

En foi de quoi , la présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit.

Sidi bel Abbés le :

Directeur des Ressources Humaines

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات

مديرية الموارد البشرية

المديرية الفرعية للمستخدمين

رقم : /وص س/م م ب/م ف م / 2017

ق ر ر

توظيف مباشر على أساس الشهادة

ان السيد وزير الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات

- بمقتضى الأمر رقم 06 - 03 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق 15 يوليو سنة 2006 و المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية .
- و بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 304/07 المؤرخ في 17 رمضان عام 1428 الموافق 29 سبتمبر سنة 2007 الذي يحدد الشبكة الاستدلالية لمرتبات الموظفين و نظام دفع رواتبهم .
- و بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 99/90 المؤرخ في أول رمضان عام 1410 الموافق 27 مارس سنة 1990 و المتعلقة بساكنة التعيين و التسيير الإداري بالنسبة للموظفين و أعطاء الأجازات الممكنة و الملاحظات و الطلقات و المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري .
- بمقتضى المرسوم رقم 86-305 المؤرخ في 14 ربيع الثاني عام 1407 الموافق 16 ديسمبر سنة 1986 يتضمن إنشاء المركز الاستشفائي الجامعي سيدي بلعباس .
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 394/09 المؤرخ في 2009/11/24 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك الممارسين الطبيين المتخصصين في الصحة العمومية
- بناء على المراسلة رقم 13512 المؤرخة في 2012/05/13 المتضمنة توجيه السيد(ة)..... بصفته(ا) ممارس(ة) أخصائي(ة) مساعد(ة) في طب العيون إلى المركز الاستشفائي الجامعي سيدي بلعباس .
- وبناء على الشهادة رقم 77 المؤرخة في 2012/03/28 تخصص طب العيون و المسلمة للسيد..... طرف جامعة أبي بكر بلقااسم تلمسان .
- بناء على وثيقة الإثبات اتجاه الخدمة الوطنية رقم 1023 المؤرخة في 2011/12/12 .
- بناء على المحضر رقم 38 المؤرخ في 2012/06/05 المتضمن تنصيب المعني ابتداء من 2012/06/04

طقتناح هذا التصريح ~~مدير الموارد البشرية~~ مديرية الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات

ب ق ر ر

المادة الأولى : يعين ويرسم السيد (ة) في سلك الممارسين الطبيين المتخصصين في الصحة العمومية الرتبة : ممارس أخصائي مساعد خارج الصنف قسم فرعي 2 الرقم الاستدلالي 990 ابتداء من 2012/06/04 تاريخ تنصيبه .

المادة الثانية : يكلف كل من السادة مدير الموارد البشرية بوزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات و مدير المركز الاستشفائي الجامعي لسيدى بلعباس بتنفيذ هذا القرار .

قرار تعويض الخبرة المهنية

ان المدير العام للمركز الاستشفائي الجامعي

- بمقتضى الأمر رقم 06 - 03 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق 15 يوليو سنة 2006 و المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية .
- و بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 304/07 المؤرخ في 17 رمضان عام 1428 الموافق 29 سبتمبر سنة 2007 الذي يحدد الشبكة الاستدلالية لمرتبات الموظفين و نظام دفع رواتبهم .
- و بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 99/90 المؤرخ في أول رمضان عام 1410 الموافق 27 مارس سنة 1990 و المتعلق بسلطة التعيين و التسيير الإداري بالنسبة للموظفين و أعوان الإدارات المركزية و الولايات و البلديات و المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري .
- بمقتضى المرسوم رقم 305/86 المؤرخ في 14 ربيع الثاني عام 1407 الموافق 16 ديسمبر سنة 1986 يتضمن
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 393/09 المؤرخ في 2009/11/24 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك الممارسين الطبيين العاميين للصحة العمومية .
- بمقتضى التعليم رقم 07 المؤرخ في 2007/12/29 و المتعلقة بتطبيق النظام الجديد لتصنيف الموظفين و دفع رواتبهم .
- بمقتضى المقرر رقم 505 المؤرخ في 2009/11/25 المتضمن ترتيب السيد: رتبة طبيب عام الصنف 16 الدرجة 04 الرقم الاستدلالي 856 ابتداءا من 2010/01/01 .
- نظرا الشهادة العمل رقم المؤرخة في
- نظرا الشهادة العمل رقم المؤرخة في.....
- بعد الاطلاع على ملف الإداري للمعني بالأمر

بإقتراح من السيد الأمين العام

بقرار

المادة الأولى : يستفيد السيد(ة) :

1 - بعنوان السنوات المقتضية في قطاع الادارة العمومية

لا شيء

2- بعنوان السنوات المقتضية في القطاعات أخرى

من 1999/04/20 الى 2003/06/15 أي 04 سنوات و 01 شهر و 25 يوم ÷ 2 = 02 سنتين و 27 يوم

أي مجموع بين القطاعين 02 سنتين و 27 يوم

المادة الثانية : يرتب المعني بالأمر على أساس المدة القصوى في الدرجة النقطة بالأقدمية تقريبا سنة .. و أشهر و يوم يبقى الأقدمية الاجمالية الى غاية أي ... سنة و أشهر و يوم قصد الترقية اللاحقة

المادة الثالثة : يكاف كل من السادة مدير الموارد البشرية و أمين خزينة المركز الاستشفائي الجامعي بسيدي بلعباس بتنفيذ هذا المقرر.

حرر سيدي بلعباس في.....

المدير العام

الملخص:

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.

يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بجمع البيانات المتعلقة بهم ومعالجتها ونتاج معلومات دقيقة، تساعد إدارة الموارد البشرية على متابعة حركة العاملين وكل ما يتعلق بهم داخليا، مما يمكنها من اتخاذ قرارات أكثر كفاءة وفعالية كقرار تقييم أدائهم.

الكلمات المفتاحية: ادارة الموارد البشرية، نظام معلومات الموارد البشرية، نظام معلومات المستشفى.

Résumé :

Etant donné que l'entreprise active dans un environnement qui se caractérise de changement permanents spécialement dans le domaine du savoir et de la technologie, pour ceci il doit s'adapter aux changements, sinon il s'exteindra.

Vu que ses employés sont en possession d'une arme stratégique, qui permet à l'entreprise de créer une spécificité concurrentielle, c'est pour cela qui a recourt à un système information qui lui permet une aide.

Ce système d'information des ressources humaine permet d'assembler les données et d'analyser leurs renseignements et suivre ainsi leur cursus, ceci permet aussi de prendre des décisions avec plus d'efficacité et compétence, quant à leur évaluation.

Most clés : Les ressources humaines, système des informations des ressources humaines, système des informations de l'hôpital.