

## دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.

<b>الاسم:</b> ليندة	<b>الاسم:</b> سهيلة
<b>اللقب:</b> بوزرورة	<b>اللقب:</b> قطاف
<b>الوظيفة:</b> أستاذ محاضر (ب)	<b>الوظيفة:</b> أستاذ مساعد قسم "أ"
<b>مؤسسة العمل:</b> جامعة البشير الابراهيمي - برج بوعريرج-	<b>مؤسسة العمل:</b> جامعة البشير الابراهيمي - برج بوعريرج-
<b>الهاتف:</b> 0559320715	<b>الهاتف:</b> 0666670941
<b>العنوان البريدي:</b> برج بوعريرج - الجزائر -	<b>العنوان البريدي:</b> برج بوعريرج - الجزائر -
<b>البريد الإلكتروني:</b> lynda.bouzeroura@univ-bba.dz	<b>البريد الإلكتروني:</b> souhaila.guettaf@univ-bba.dz
مخبر الدراسات الاقتصادية في المناطق الصناعية والدور الجديد للجامعة	مخبر الدراسات والبحوث في التنمية الريفية

### الملخص:

تعتبر الموارد البشرية في المؤسسة من أهم مواردها، ومن الأصول الأكثر قيمة التي تمتلكها حيث لا يمكن تحقيق أهدافها دون هذه الموارد البشرية. وتسعى المؤسسة جاهدة لتنمية مهاراتها وكفاءتها لتكون قادرة على تحقيق أهدافها بفعالية وتساعدتها على مواجهة التغيرات والتحديات التي ميّزت وقتنا الحالي. كما أن ذلك يتطلب إدارتها بطريقة ديناميكية وعصرية تتلاءم مع التطورات التكنولوجية المرتبطة بنظم المعلومات. تحاول هذه الورقة البحثية أن تقدم مساهمة تتعلق بإرساء المفاهيم الأساسية المتعلقة بنظام المعلومات ومساهمة هذه النظم في إدارة الموارد البشرية، وعليه سنتناقش هذه الورقة المحاور التالية:

أولاً: ماهية نظم المعلومات

ثانياً: ماهية إدارة الموارد البشرية

ثالثاً: إدارة الموارد البشرية في عصر المعلومات

**الكلمات المفتاحية:** المعلومة، نظام المعلومات، الموارد البشرية، إدارة الموارد البشرية.

### **Abstract:**

The human resources represents one of the most important resources in the personnel skills and capabilities firm. It concentrates on the development of their

in order to be able to realize their objectifs and to face actual changements and challenges. It requires dynamic and recent human resources management which conforms with technological development related to information system.

This paper presents principal notions of information systems and its contribution to manage the human resources by exposing three points:

1. Information systems definition.
2. Human resources management definition.
3. Human resources management in the age of information.

**Key-words:** information, information systems, human resources, human resources management.

#### مقدمة:

تعيش المؤسسات والاقتصاديات اليوم تقدما كبيرا، وتحولات جذرية عميقة متسارعة في إيقاعها لم يشهد لها التاريخ مثيلا على كل المستويات، سواء على الصعيد الاقتصادي، أو على الصعيد التنظيمي أو على الصعيد التكنولوجي والمعرفي، تتعكس بشكل أو بآخر على المؤسسة وتجعلها في صراع دائم مع محيط يتميز بمنافسة شديدة، ليس بالضرورة لتحقيق تقدّمها وازدهارها ولكن غالبا حفاظا على بقائها.

وسط هذه التحولات تعتبر الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي أهم ميزة للعصر الحالي، فبعد أن كان الاقتصاد يعتمد في نموّه على عوامل الإنتاج التقليدية من رأس مال وبد عاملة ومواد خام، برزت التكنولوجيا كعامل مؤثر في العملية الإنتاجية، خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها.

هذه التحولات الجذرية في عالم الأعمال، أثرت في طبيعة الإدارة عموما وإدارة الموارد البشرية خصوصا، فكل الجهود التي تبذل من طرف المؤسسات من أجل مواكبة النمو والتطور تبقى محدودة وغير مجدية إن لم توجد لديها إدارة فعّالة تهتم بانشغالات عمالها وأهدافهم، هذا الجهاز الإداري اصطلح على تسميته حديثا بإدارة الموارد البشرية.

فهذه التطورات ولدت ما يعرف بنظام معلومات الموارد البشرية الذي كان له دورا حيويا داخل التنظيم، خاصة بالنسبة لإدارة الموارد البشرية نظرا لما يقدمه من معلومات مفيدة لصياغة الاستراتيجيات واتخاذ القرارات. وبناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

**إلى أي مدى يمكن الاعتماد على نظام المعلومات لإدارة الموارد البشرية؟**

ضمن الإطار العام لهذه الإشكالية، نطرح جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ماذا نقصد بنظام المعلومات؟ وما هي أهم عناصره؟
- ماهي أهم التحديات الحديثة التي تواجه إدارة الموارد البشرية؟
- ما مدى مساهمة نظام المعلومات في تطوير الكفاءات البشرية؟
- ما هي متطلبات نجاح نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية؟

## أولاً: ماهية نظم المعلومات

### 1. تعريف نظام المعلومات:

يمكن فهم مصطلح نظم المعلومات من خلال تفكيك هذا المصطلح إلى عنصرين أساسيين هما: النظام بالمفرد أو النظم بالجمع والمعلومات ولعلّ هذا التفكيك في المصطلح يساعد على وضع مفهوم محدّد لنظم المعلومات.

فنقول، أن العنصر الأول في المفهوم يشير إلى مصطلح النظام الذي يعبر عن "مجموعة من الأجزاء والمكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق غرض معين"<sup>1</sup>. أما عنصر المعلومات فهو يشير إلى "بيانات قد تم تحويلها ومعالجتها بحيث يكون لها معنى وقيمة حقيقية أو مدركة بالنسبة لمتخذ القرار"<sup>2</sup>.

وبالنتيجة يمكن تقديم فهم موجز وبسيط لنظم المعلومات على أنه مجموعة مركّبة ومبنية تعمل وفق تقنيات وإجراءات وقواعد موجهة لتحقيق امتلاك، تخزين، معالجة، ونشر المعلومات، بهدف مساعدة الأفراد والجماعات في المنظمة في اتخاذ قرارات التسيير اعتماداً على مجموعة متكاملة من الموارد البشرية والحاسوبية، التي ترافق عمليات جمع وتخزين وبحث ونشر واستخدام المعلومات في مجال وظائف نشاط المنظمة.<sup>3</sup>

عموماً، نظام المعلومات هو مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتحوّل إلى معلومات مفيدة وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب، من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم.

وتجدر الإشارة إلى أنه عندما نقول نظام المعلومات يتبادر إلى أفكارنا أن هذا النظام آلي، وأنه

يتكون من العناصر التالية:

- البيانات؛
- الموارد البشرية؛
- الموارد المادية؛
- البرمجيات.

### 2. أهداف نظام المعلومات:

#### هناك ثلاث أهداف أساسية لنظام المعلومات:<sup>4</sup>

- يساعد نظام المعلومات المسيرين على اتخاذ القرارات والتخفيض من حالة عدم التأكد وذلك بتقديم معلومات مفصلة، وبدرجة عالية من الصحة والدقة وكذا التوقيت المناسب؛
- يسمح بالرقابة، إذ بعد وضع الاستراتيجيات والخطط اللازمة لتحقيق الأهداف، تحتاج مرحلة تنفيذ الخطط وبرامج العمل إلى الرقابة ومتابعة مستوى الأداء من أجل بلوغ الأهداف المسطرة؛
- مع توسع حجم ونشاط المؤسسة تكثر المعلومات التي يحتاجها كل نشاط عن نشاط آخر، فمثلا وظيفة الإنتاج بحاجة إلى معرفة معلومات عن إمكانيات وظيفية التخزين، وبهذا فإن نظام المعلومات يصبح المحور الأساسي الذي تتجمع حوله مختلف الوظائف بما أنه تستمد منه ما تحتاج إليه من معلومات، وهكذا يكون تحقيق التنسيق والانسجام.

#### 3. عناصر نظام المعلومات:

- يقصد بالعناصر المكونة لنظام المعلومات الأجزاء المادية للنظام والتي تضمن قيام النظام بوظائفه. وتتضمن هذه الأجزاء كل من:<sup>5</sup>
- الأجهزة: يمكن أن تتضمن أجهزة نظام المعلومات المعين كل من الهاتف، التلكس، الآلات الكاتبة، الآلات الحاسبة، والحاسبات الالكترونية بأجزائها المختلفة والمكتملة لها مثل وحدة التشغيل المركزية، أجهزة المدخلات والمخرجات، وسائل الاتصالات، وسائل إعداد البيانات.
  - وسائل حفظ وتخزين البيانات: وهي تتكون أساسا من الملفات والمستندات المكتوبة وآلات التصوير في النظم اليدوية. ويضاف إلى ذلك الأشرطة والأسطوانات الممغنطة في النظم القائمة على استخدام الحاسبات الالكترونية.
  - البرامج: وهي من الأجزاء المادية لنظام المعلومات القائم على استخدام الحاسبات الالكترونية فقط. وهناك نوعين من البرامج الأول يسمى برامج النظام، والثاني يسمى البرامج التطبيقية. وبرامج النظام هي البرامج الخاصة بتشغيل الحاسب نفسه والاستفادة من كل قدراته ويقوم بإعدادها منتجوا الحاسبات الالكترونية، كما أن برامج النظام هي التي تميز الحاسب الالكتروني لشركة معينة عن الحاسب الالكتروني لشركة أخرى. وباختصار، برامج النظام هي ما يستطيع الحاسب أن يفعله، أما البرامج التطبيقية فهي البرامج الخاصة بالوظائف المختلفة المطلوب تشغيلها باستخدام الحاسب مثل برامج الأجور، المخزون، حسابات العملاء، حسابات الموردين... ويمكن أن يقوم مستخدم الحاسب بإعداد هذه البرامج بنفسه كما يمكنه أن يحصل عليها سابقة الأعداد من شركات متخصصة.
  - قاعدة البيانات: وهي الوعاء الذي يحتوي على البيانات الأساسية المخزنة على وسائل التخزين المختلفة والتي لا بد من توافرها حتى يمكن القيام بعملية التشغيل. فالبيانات هي المادة الخام الأساسية التي سيقوم الحاسب بتنفيذ تعليمات البرنامج التطبيقي عليها حرفيا للحصول على المعلومات.

- إجراءات التشغيل: ينظر إلى إجراءات التشغيل على أنها جزء من الأجزاء المادية للنظام لأنها عادة ما تكون مطبوعة في كتيبات يطلق عليها دليل التشغيل، وعادة ما يوجد نوعين من الإجراءات في نظم الحاسبات الالكترونية أحدهما لمستخدمي النظام، والذي يتضمن التعليمات الخاصة بإعداد البيانات وكيفية إدخالها والتعليمات الخاصة باستخدام وتشغيل الحاسب. أما الثاني، فخاص بالعاملين في مركز الحاسب الالكتروني أنفسهم الذين يقومون بتشغيل النظام.
- العنصر البشري: وهو أهم جزء من الأجزاء المادية لنظام المعلومات حيث أنه هو الذي يجعل نظام المعلومات المعين قابل للتشغيل. ويتضمن العنصر البشري في نظام المعلومات القائم على استخدام الحاسبات الالكترونية محللي ومصممي النظم وواضعي البرامج الذين يشتركون في عملية تحليل وتصميم وتنفيذ وتطوير نظام المعلومات. كما يشكل أيضا القائمين على تشغيل النظام في مركز الحاسب، والأفراد المسؤولين عن جمع وحصر وإعداد البيانات في شكل معين لتصبح مدخلات. وأخيرا مستخدمي النظام، وهم المستخدمين النهائيين للمعلومات التي ينتجها النظام.

## ثانيا: ماهية إدارة الموارد البشرية

### 1. تعريف إدارة الموارد البشرية:

هناك عدة تعريفات لإدارة الموارد البشرية نذكر منها:

- تنطوي إدارة الموارد البشرية على "تلك النشاطات المصممة لتوفير القوى العاملة حسب التخصصات المطلوبة في المنشآت، وكذلك المحافظة على تلك الكفاءات وتنميتها وتحفيزها بما يمكن المنظمة من بلوغ أهدافها بكفاءة وفعالية"<sup>6</sup>
- كما تعرّف على أنها: "المحور الأساسي في تنظيم العلاقة بين المنظمة والعاملين، وترمي إلى تحقيق أهدافها وهدفهم ويتم ذلك من خلال مجموعة أنشطة وبرامج خاصة بالحصول على الموارد البشرية وتنميتها وتوظيفها وتقويم آدائها وصيانتها والاحتفاظ بها بشكل فعّال، وهي من هذا المنطلق تعدّ إدارة استراتيجية هامة لا يمكن الاستغناء عنها".<sup>7</sup>
- كما تعرف بأنها: "كل الإجراءات والسياسات المتعلقة باختبار وتعيين وتدريب العاملين ومعاملتهم في جميع مستويات العمل على تنظيم القوى العاملة داخل المؤسسة، وزيادة ثقتها في عدالة الإدارة وخلق روح تعاونية بينها والوصول بالمؤسسة إلى أعلى المستويات الإنتاجية".<sup>8</sup>
- وتعرّف عموما إدارة الموارد البشرية على أنها: "الإدارة المختصة بكل ما يتعلق بالعنصر البشري في المؤسسات من البحث عن مصادر القوى العاملة البشرية واختيارها ثم تعيينها وتدريبها إلى غاية تحقيق ما يسمى بالتنمية البشرية".

### 2. أهداف إدارة الموارد البشرية:

- تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن إجمالها فيما يلي:<sup>9</sup>
- تحقيق أعلى كفاءة إنتاجية ممكنة، وذلك من خلال تخطيط احتياجات المنظمة من الموارد البشرية كما ونوعا باستخدام الأساليب العلمية بصفة عامة والأساليب الإحصائية بصفة خاصة؛
- العمل على زيادة مستوى أداء العنصر البشري، وذلك من خلال الإهتمام بزيادة قدرة الأفراد على العمل وزيادة رغبتهم في أداء العمل، وذلك عن طريق تنمية قدراتهم بالتدريب وتوفير مناخ العمل المناسب ماديا ونفسيا؛
- زيادة درجة الولاء والانتماء، وذلك من خلال وضع هيكل عادل للأجور والحوافز وسياسات واضحة للترقية، والإهتمام بالعلاقات الإنسانية والعمل على تدعيمها من حين لآخر؛
- وضع نظام موضوعي لقياس وتقييم أداء العاملين، بحيث يضمن إعطاء كل ذي حق حقه سواء في الترقية أو المكافآت أو العلاوات الاستثنائية أو الحوافز المادية والمعنوية.

### 3. الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية:

- في سبيل تحقيق إدارة الموارد البشرية لأهدافها تقوم بعدة وظائف ألا وهي:<sup>10</sup>
- التخطيط للموارد البشرية: تهتم وظيفة التخطيط بتخطيط احتياجات المنظمة من القوى العاملة كما ونوعا من أجل ضمان تحقيقي أهداف المنظمة، فالتخطيط يعني التحديد المسبق لبرامج القوى العاملة، فقد تواجه المؤسسة الكثير من المصاعب والمشاكل إذا لم يتم التنبؤ باحتياجات المؤسسة من القوى العاملة اللازمة لتحقيق أهدافها في الفترات المستقبلية.
- تنظيم الموارد البشرية: يقصد بوظيفة التنظيم في إدارة الموارد البشرية بتقسيم وتحديد الواجبات والمسؤوليات بين الأفراد، وتحديد العلاقات التي تربط هذه المسؤوليات، فمدير إدارة الموارد البشرية يحدد شكل الهيكل التنظيمي لإدارته عن طريق تصميم هيكل علاقات بين العمل، الأفراد، العوامل المادية في المؤسسة.
- التوجيه: يقصد بها توجيه جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المؤسسة، بحيث يكون الهدف من هذه الوظيفة هو حث الأفراد على العمل برضاء تام وفعالية.
- الرقابة: تعتبر هذه الأخيرة وظيفة إدارية تتعلق بتنظيم الأنشطة والتنسيق بينها طبقا لخطة العمل المحددة، ويكون ذلك من خلال تحليل الأهداف أو الأنشطة الأساسية للتنظيم، بحيث تضمن تنفيذ الخطة العامة للمؤسسة بكفاءة عالية.

### 4. أهم التحديات الحديثة التي تواجه إدارة الموارد البشرية:

- لقد حدثت في الآونة الأخيرة تحولات جذرية في عالم الأعمال، أثرت في طبيعة الإدارة عموما وإدارة الموارد البشرية خصوصا، هذه التغيرات أوجدت تحديات جديدة ينبغي على إدارة الموارد البشرية أخذها في الحسبان عند وضع سياساتها، أهم هذه التحديات ما يلي:<sup>11</sup>
- أ. زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة:

مما لا شك فيه أن الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات داخل التنظيم، قد غيرت جذريا في أنواع الأعمال والمهارات التي تحتاج إليها، بهذا تزداد أهمية بعض الأنشطة مثل التدريب والتنمية والتنظيم قصد التأقلم مع التغيرات الحاصلة، في حين قد يتم الاستغناء عن بعض الأنشطة العاملين خاصة أصحاب المهارات البسيطة والأعمال الروتينية.

ب. التغيرات في تركيب القوى العاملة:

نظرا لما أتاحتها تكنولوجيا المعلومات من تسهيلات في إدارة الأعمال، أدى هذا إلى تغيير في تركيبة القوى العاملة داخل المؤسسة، فأصبحت المرأة تنافس الرجل في العديد من الوظائف، وهذا سيلقي عبئا جديدا على إدارة الموارد البشرية نتيجة المطالبة بتحقيق المساواة بين الجنسين، كما يسمح هذا الاندماج الكبير للعنصر النسوي بتقلده مناصب كبرى داخل المؤسسة، لذا ينبغي على إدارة الموارد البشرية أن تكون مستعدة للتجاوب مع عمالية خاصة من الجنس الآخر.

#### ج. نظام معلومات إدارة الموارد البشرية:

وهذا يعدّ من أهم أحدث التحديات الأساسية في عنصر المعلومات فالإدارة تحتاج إلى نظم معلومات حديثة تشمل كل بيانات وخطط إدارة الموارد البشرية في شكل قسم متخصص يقدم النصح للإدارة.

لذا ينبغي أن تتوفر للإدارة قاعدة من المعلومات الأساسية اعتمادا على خدمات الحاسب الآلي فالتحدّي الذي يواجهه معظم التنظيمات الكبيرة في الوقت الحاضر هو مقدرتها على التقدم بمعلومات ذات قيمة للإدارة تساعد على اتخاذ قرارات رشيدة اتجاه الموارد البشرية.

#### د. تغيير القيم والاتجاهات:

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

#### هـ. 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 يحتمّ على إدارة الموارد البشرية وضع خطط جيّدة قصد استقطاب الأفراد المناسبين وتعيينهم في المكان المناسب لهم، وكذا الرفع من قدرات الأفراد العاملين بإدارة الموارد البشرية حتى يمكنهم التعامل مع عمال متخصصين متعلمين.

### ثالثاً: إدارة الموارد البشرية في عصر المعلومات

كان للمتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية وبزوغ ثورة المعلومات وما تبعه من ظهور عصر العولمة الدور الأكبر في إقامة نظام الأعمال العالمي الجديد. ولذا كان من المنطقي أن تتغير النظرة إلى الموارد البشرية من جراء هذه التغيرات كونها أحد عناصر الإنتاج الأربعة إلى أحد أصول المنظمة التي تمكنها من مواجهة تحديات العولمة التي تعيشها الدول، هذا من جهة. ومن جهة أخرى فرضت هذه الظروف على إدارة الموارد البشرية تتعامل مع هذا التطور الجديد بحرفية جديدة تواجه به عصر المعلومات حيث يجب وضع الخطط اللازمة لكي تكون الموارد البشرية قادرة على التكيف مع المتطلبات العالمية.

#### 1. مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية:

- لقد تعددت التعريفات لمصطلح نظم معلومات الموارد البشرية ومن بينها:
- يشير مصطلح نظم معلومات الموارد البشرية بأنها: "قاعدة بيانات متكاملة متعلقة بالموظفين ووظائفهم لمساعدة المدراء في تقييم الوضع الحالي للموارد البشرية في المؤسسة ووضع الأهداف للأنشطة الملائمة للموارد البشرية وتقييم نجاح تلك الأنشطة في المستقبل".<sup>12</sup>
  - يرى Laudon أن نظم معلومات الموارد البشرية "ذلك النظام الذي يحتفظ بسجل الموظف (تتبع مهارات الموظف، أداء العمل، التدريب) ويدعم التخطيط لتعويضات الموظف والتطور الوظيفي".<sup>13</sup>
  - كما تم تعريف نظام معلومات الموارد البشرية من قبل Sang & Gray على أنه "النظام الذي يتم تصميمه بوظيفة محددة في إطار عمليات المنظمة، وتحديد القيام بوظيفة إدارة الموارد البشرية والسعي بصفة أساسية إلى توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات المتعلقة بفعالية وكفاءة استخدام العنصر البشري والرفع من مستوى أدائه ليؤدي دوره في تحقيق الأهداف التنظيمية".<sup>14</sup>
- عموماً نظام معلومات الموارد البشرية هو "أحد النظم التي تهتم بتوفير كافة المعلومات التاريخية والمستقبلية الخاصة بالموارد البشرية وتقديمها إلى الجهات التي يهمها أمر تلك الموارد لمعرفة مدى إدارة هذا العنصر من قبل المؤسسة المعنية".

#### 2. نظام المعلومات وتطوير الكفاءات البشرية:

يعدّ ميدان تطوير الكفاءات من أهم مسؤوليات إدارة الموارد البشرية، ونظراً لأهميته فهناك من يرى أن محور عمل إدارة الموارد البشرية هو تفجير الطاقات البشرية الكامنة داخل التنظيم. وبرامج التدريب تعدّ أهم مدخل مستعمل في هذا المجال، ولقد استفادت عملية التدريب من التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية، فهناك العديد من البرمجيات والتطبيقات المتوفرة الآن الغرض منها هو تنمية قدرات العاملين كنظام للقيادة والتحفيز وتحديد الأهداف وإدارة الوقت، وبرنامج Dimensions of

leadership المتعلق بجوانب مختلفة في إدارة الموارد البشرية، وبرنامج Decide لتطوير مهارات اتخاذ القرارات.<sup>15</sup>

ضف إلى هذه البرامج ما يعرف بالشبكات المعلوماتية التي تسمح بالعمل الجماعي وتخطي عقبات المكان والزمان، وهذا ما من شأنه توسيع دائرة المعارف والخبرات وتبادلها بين العمال كما تسمح الشبكات المعلوماتية اليوم بتلقي برامج تدريبية ودروس عن بعد والاستفادة من خبرات الآخرين.

3. فاعلية نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية:

هناك من العوامل ما يجعل من نظام المعلومات ناجح في إدارة العنصر البشري، وهناك ما يحد من هذا النجاح.

#### أ. متطلبات نجاح نظم معلومات في إدارة الموارد البشرية:

حتى ينجح نظام معلومات إدارة الموارد البشرية فإنه من الضروري توافر عدة متطلبات تتكامل مع بعضها البعض في التأثير على نجاح النظام، ومن أهم تلك المتطلبات نذكر:<sup>15</sup>

- المتطلبات الإدارية: وتتمثل في النواحي المتعلقة بالإدارة وأنشطتها المختلفة ومنها:
  - تحديد أهداف 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؛
  - مراعاة احتياجات المستخدمين من مخرجات ومعلومات النظام سواء من داخل المنظمة أو خارجها؛
  - الرقابة والمتابعة المستمرة على كافة عناصر نظام معلومات الموارد البشرية لضمان كفاءة وفاعلية أدائه.
- المتطلبات التكنولوجية: أو ما يعرف بالمتطلبات الفنية ونذكر منها:
  - توفر الأجهزة والآلات والأدوات اللازمة لتشغيل النظام بمراعاة إمكانيات واحتياجات المنظمة؛
  - توفير الأفراد ذوي المهارات والخبرات الفنية اللازمة لتشغيل الأجهزة والآلات والحاسبات الآلية أو 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 أجل استخدامات أكثر فاعلية.
- المتطلبات الاقتصادية: ومن أهمها:
  - توفير وقت كاف لعملية إعداد وتصميم النظام، بما يسهم في إيجاد نظم مبنية على أساس واضح وسليم؛

- العمل على تخفيض التكاليف؛
- الاستخدام الأمثل للأفراد العاملين على تشغيل نظام معلومات الموارد البشرية؛
- توفير الجهد المبذول في جميع مراحل عمل نظام معلومات الموارد البشرية، مما يتطلب تدريب العاملين بالنظام لزيادة مهاراتهم في التشغيل واستخراج المعلومات.
- المتطلبات الاجتماعية: ونذكر منها:
  - 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 النظام للمستفيدين منه؛
  - سهولة استخدام مخرجات النظام مما يتطلب دعم السلوك الإيجابي لدى العاملين بالنظام والمستفيدين منه.

#### ب. العوامل التي تحدّ من فاعلية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية:

- لقد قام Walker بتحديد عشرة عوامل تقف حيال بناء نظام معلومات الموارد البشرية المحسوب، وذكر أنها أخطاء متكررة وليست حديثة بل تتكرر منذ الستينات من القرن العشرين، وتتمثل هذه الأخطار فيما يلي:<sup>16</sup>
- عدم تحديد أهداف نظم معلومات الموارد البشرية بدقة؛
  - عدم المشاركة الفعالة لإدارة الموارد البشرية في بناء وتصميم نظام المعلومات؛
  - ضعف الارتباط المتكامل بين النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية؛
  - وجود تعقيدات وعلاقات متشابكة بالنظام تؤدي لتعدّد التقارير؛
  - عدم وجود التأييد والدعم الكافي من قبل الإدارة العليا؛
  - الاعتماد على اللجان لتصميم النظام ومتابعته؛
  - استخدام تكنولوجيا معقدة، يصعب في كثير من الأحيان على موظفي إدارة الموارد البشرية استخدامها وتشغيلها؛
  - التهاون في عملية الرقابة قبل وأثناء بناء وتصميم نظام معلومات الموارد البشرية.

#### الخاتمة:

يعتبر مجال نظم المعلومات من أهم الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، هذه الأهمية أملتتها الظروف الاقتصادية المعاشة والمنافسة الحادة التي يعرفها عالم الأعمال في وقتنا الحالي، والذي يوصف

بأنه عصر المعلومات، عصر اقتحمت نظم المعلومات كافة أنشطته البشرية دون استثناء. لذا فإن التحكم في هذه النظم وحسن استغلالها أصبح أمرا ضروريا، ومؤشرا هاما لدى فاعلية المؤسسة وكفاءتها. إن المعلومات تلعب دورا أساسيا في سلوك الأفراد والمؤسسات، فهي المصدر الحيوي الذي يستطيع الجميع بواسطته القيام بوظائفه التفاعلية.

ولكي تنجز إدارة الموارد البشرية أنشطتها ومهامها العديدة بشكل يحقق للمؤسسة ميزة تنافسية لا بد أن يهيئ لها نظم معلومات بشرية فاعلة تتجسد فيها الدقة والسرعة والشمولية والموضوعية والتوقيت السليم.

#### الهوامش:

1. محمد بن أحمد السديري، نظم المعلومات الإدارية، 2010، ص 5.
2. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص 18.
3. Reix. R, Théorie d'organisation et système d'information, édition veuibert, Paris, 1995, p. 88.
4. Camille Moigne, organisation du système d'information de gestion, édition Foucher, Paris, 2001, p. 14.
5. أحمد حسين علي حسين، نظام المعلومات المحاسبية (الإطار الفكري والنظم التطبيقية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003/2004، ص 23-24.
6. حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران، 2001، عمان، الأردن، ص 3.
7. السالم، مؤيد سعيد وآخرون، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، عالم الكتاب الحديث، إريد، ط2، الأردن، 2006، ص 5.
8. شحادة، نظمي، وآخرون، إدارة الموارد البشرية، دار صفاء، ط1، عمان، الأردن، 2000، ص 14.
9. نفيسة محمد باشري، إدارة الموارد البشرية، دار الثقافة العربية، القاهرة، 1999، ص 12.
10. فؤاد نجيب الشيخ، العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردني، مجلة الإدارة العامة، المجلد الرابع والأربعون، العدد الثالث، سبتمبر 2004، ص 35.
11. صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 1999، ص 103-108.
12. Casio, waynef, Human Resources Information Management : an Information system approach, 1<sup>st</sup> edition , USA, Prentice Hall, p 583
13. بدر سالم باجاير وكما المفتي، استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين بالمملكة، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص 36.

14. عبد الحميد المغربي، نظم معلومات الموارد الإدارية، المنصورة، مصر، المكتبة العصرية، 2002، ص 327.
15. درة عبد الباري، والصباع، زهير نعيم، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، دار وائل، عمان، الأردن، 2008، ص 125.
16. عبد الحميد المغربي، مرجع سابق، ص 352 - 353.