

نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمات الحديثة.

د. إدريس تواتي*

Résumé

L'environnement concurrentiel de l'entreprise économique est Devenue de plus en plus turbulent; volatile et exigeant ,et demande a' cette entreprise de s'adapter rapidement A' ces exigence et ces condition ; pour qu'elle sera en mesure de poursuivre ces fonctions et ces taches .Dans ce contexte un système d'information de même qu'un système d'information de ressources humaines efficace ,intégré et coopéré qui répond aux questions des responsables des ressources humaines devient indispensable ,car l'information humaines constitué une source non négligeable dans la gestion des entreprises, elle joue un rôle déterminant et spécifique sur le plan des discisions stratégiques de l'entreprise et de la DRH.

Dans cet article nous essayons de définir le concept système d'informations humaines et d'explorer son objectif et son rôle dans l'entreprise et de répondre aux questions :

- Quel sont ces application dans la administration des ressources humaines ?
- Comment élaborer un système d'informations humaines?

الموارد البشرية أصبحت تشكل موردا لا يستهان به في تسيير المؤسسة، حيث تلعب دور المحدد النوعي في اتخاذ القرارات الإستراتيجية في المؤسسة بصفة عامة وفي إدارة الموارد البشرية بصفة خاصة. ومن خلال هذا المقال سنحاول التعريف بمصطلح نظام معلومات الموارد البشرية، وإظهار أهميته وأهدافه وظائفه على مستوى المؤسسة الاقتصادية؛ وخطوات تصميمه ومجالات تطبيقاته في إدارة الموارد البشرية.

المستخلص: أضحي محيط المؤسسة الاقتصادية مضطرب ومتطلب أكثر فأكثر؛ حيث يفرض على المؤسسات ضرورة التأقلم مع متطلباته والاستجابة لشروطه بسرعة؛ حتى تتمكن من الاستمرار في مزاولة نشاطاتها ومهامها، وفي هذا الإطار فإن تصميم نظام معلومات للمؤسسة ونظام مدمج وفعال لمعلومات الموارد البشرية يجيب عن تساؤلات وانشغالات مسيري الموارد البشرية أصبح ضروري، خاصة وأن معلومات

* أستاذ محاضر قسم ب، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس - الجزائر.

مقدمة

في نظام الأعمال المعاصر القائمة على العلنية والتنافسية وتكنولوجيا المعلومات والتغير المستمر للمعطيات البيئية، تدرك إدارة الموارد البشرية أهمية العنصر البشري المتميز، الذي يستطيع أن يحقق أهدافها وأهداف المؤسسة كما تدرك أيضا أهمية المعلومة الصحيحة والدقيقة في تحقيق هذه الأهداف. فقيام إدارة الموارد البشرية بوظائفها بشكل جيد وصحيح، تحتاج إلى المعلومات اللازمة كما ونوعا وفي الوقت المناسب، إذ أن قلة المعلومات يجعلها في عجز عن القيام بأدوارها كما أن كثرتها واختلاط المفيد منها بغير المفيد يقلل من فرص الاستفادة منها؛ ويزيد من تكلفة التعامل معها من حيث البحث عنها وفرزها وتصنيفها وتخزينها والرجوع إليها، مما ينعكس سلبا على أدائها ولذلك كان على إدارة الموارد البشرية أن تعمل على تصميم نظام معلوماتي يمكنها من الوصول إلى المعلومة المناسبة في الوقت المناسب وفي أحسن الظروف.

مما سبق تتحدد معالم إشكالية بحثنا هذا والمتمثلة في: كيف يمكن لإدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة أن تصنع نظام معلوماتي يمكنها من القيام بأدوارها في أحسن الظروف؟

و من خلال هذه الإشكالية نحاول معالجة جملة من العناصر يمكن أن نبرزها في شكل جملة من التساؤلات الفرعية كما يلي:

. ما هو نظام معلومات إدارة الموارد البشرية؟

. ما هي أهميته وما هي وظائفه؟

. كيف يصمم هذا النظام؟

. ما هي تطبيقاته في إدارة الموارد البشرية؟

ونهدف من خلال الإجابة عن هذه التساؤلات إلى التحسيس بأهمية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة، من خلال التعريف به وإبراز أهميته وكيفية تصميمه وكذلك أهم مجالات تطبيقاته.

1. مفهوم نظام معلومات إدارة الموارد البشرية :

قبل دراسة مفهوم نظام إدارة الموارد البشرية نذكر أن الدراسات الحديثة تأخذ من مدخل النظم منهجا أساسيا في التعريف بالظاهرة المدروسة وفي تحليلها وفهم نتائجها، حيث لا يكاد علما من العلوم الحديثة يبتعد عن هذا المنهج وهو يقوم بمحاولة فهم ومعرفة العلاقات التي تحكم وتربط أجزاء الظاهرة المدروسة، ويمكن أن نعرف النظام بصفة عامة على أنه : " مجموعة الأجزاء والعناصر التي تعمل مع بعضها البعض بصورة مترابطة وغير مستقلة لتحقيق هدف معين أو مجموع أهداف محددة " ¹ ويمكن أن نعرف المعلومات على أنها : "الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكون ذلك التبادل عبر وسائل الاتصال المختلفة وعبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع، أو هي ناتج العمليات التشغيلية التي تجرى على البيانات من تبويب وتحليل وتفسير بهدف استخدامها في توضيح الأمور المختلفة بما يحقق الفائدة لهم. " ² كما يمكن أن يعرف نظام المعلومات على أنه : " عبارة عن إجراءات وعمليات منظمة، تهدف إلى جمع وتوثيق ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها، من أجل تأمين احتياجات أكبر قدر ممكن من الباحثين وصناع القرار والمستفيدين الآخرين... كما يمكن أن نعرفه على أنه مصطلح يشير إلى كافة الأساليب البشرية والمادية التي يمكن أن تستخدم في معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات. " ³ وأما نظام معلومات الموارد البشرية " HRIS " فيمكن تعريفه بأنه :

¹ يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، هاشم فوزي العبادي. إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان الأردن 2006 ص 542.

² عامر إبراهيم قنديلجي. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها دار الوراق للنشر والطباعة الطبعة الأولى الأردن 2002 ص 29.

³ مدني عبد القادر علاقي: إدارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق ميزة القرن الحادي والعشرين الدار الجامعية مصر 2003 ص 530.

أ. "هو تركيبة من الأفراد والمعدات والإجراءات المصمم بغرض تجميع وتنقية وتحليل وتقييم وتوزيع معلومات دقيقة وسريعة لأغراض المتابعة واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في المنظمة." ¹

ب. " يقصد بنظام معلومات الموارد البشرية HRIS النظام المتضمن معلومات حول الموارد البشرية في المنظمة، يمكن الاستفادة منها في صناعة القرارات المختلفة الخاصة بالموارد البشرية كالتدريب والتطوير والتحفيز والترقية والتنقلات... وينطوي على عملية جمع وتنظيم وتحليل البيانات الخاصة بالموارد البشرية وتحويلها إلى مراكز صناعة القرارات لأغراض التخطيط للموارد البشرية في الوقت المناسب." ²

ج. " هو نظام يسعى إلى توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات المتعلقة بفاعلية استخدام العنصر البشري والرفع من مستوى أدائه لتحقيق أهداف المنظمة." ³

د. "هو احد النظم الفرعية في المنظمة، ويتكون من عدة أنظمة فرعية أخرى تعمل مع بعضها البعض بصورة مترابطة ومتناسقة متبادلة بهدف توفير المعلومات البشرية التاريخية والحالية والمستقبلية لجميع الجهات التي يهتمها مصير المنظمة وبما يخدم تحقيق أهدافها." ⁴

هـ. " هو نظام يتناول جميع المهام والأنشطة التي ترتبط بإدارة القوى البشرية العاملة وفقا لطبيعة الاحتياجات الحالية والمستقبلية في المنظمة كاستقطابها وتطويرها وتدريبها وتحفيزها وتقييم أدائها وتنظيم العلاقات المرتبطة بها مع الإدارات التنظيمية

¹ مدني عبد القادر علاقي :إدارة الموارد البشرية مطابع مؤسسة المدينة للصحافة جدة 1993، ص 737.

² سهيلة محمد عباس إدارة الموارد البشرية دار وائل للنشر والتوزيع عمان الأردن الطبعة الأولى 2003 ص 322.

³ يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد المحسن الفضل ،هاشم فوزي العبادي : مرجع سابق ص 553.

⁴ نفس المرجع اسبق.

الأخرى في المنظمة، وخلق التناسق الكامل بين هذه المهام والمسؤوليات مع غيرها من الأقسام الأخرى بغيت السعي لتحقيق أهداف المنظمة وانجازها بكفاءة وفعالية.¹ ومما سبق يمكن أن نستنتج أن نظام معلومات الموارد البشرية هو:

- احد النظم الفرعية للمعلومات في المنظمة ويشغل ضمن النظام العام لها وبدوره يتكون من عدد من النظم الفرعية مثل: نظام التكوين، نظام الأجور، نظام التقييم، نظام التحفيز... الخ، حيث تتفاعل هذه الأنظمة وتتناسق وتترابط فيما بينها بما يمكن من توفير المعلومات - المختلفة عن كل نشاطات إدارة الموارد البشرية في المنظمة وعن كل الأفراد العاملين بها وعن البيئة التي تشغل فيها - التاريخية؛ الحالية والمستقبلية الخاصة بالموارد البشرية - وجعلها في خدمة الجهات المعنية سواء داخل أو خارج المنظمة.

- يعتمد على إجراءات وقواعد موضوعية علمية منظمة ومنطقية.
- يهتم بجمع وتخزين وحفظ واسترجاع البيانات الصحيحة لاستخدامها عند الحاجة مما يساعد في ترشيد عملية صنع اتخاذ القرارات التي تتعلق بالعنصر البشري في المنظمة.

- يمس جميع مناحي العنصر البشري.

كما يمكننا القول إن نظام المعلومات البشرية عبارة عن أداة لجمع وفرز وتخزين واسترجاع المعلومة التي تتعلق بالعنصر البشري، قصد استخدامها عند الحاجة، وهو بذلك نظام يعتني بالأفراد الذين لهم علاقة بالمنظمة سواء كانوا ينشطون بداخلها أو خارجها، وذلك من خلال جمع كافة المعلومات المتعلقة بهم وجعلها ذات قيمة وفائدة، كما يمكننا أن نستنتج أن نظام معلومات الموارد البشرية يشكل قاعدة بيانات (data base)، حيث تعد هذه القاعدة من أهم تسهيلات التي يعتمد عليها نظام

¹ خضير كاضم حمود، ياسين كاسب الخرشنة: إدارة الموارد البشرية دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الأردن الطبعة الأولى 2007 ص 52

المعلومات البشرية وهي تحتوي على عدة ملفات عن العاملين، وتتضمن معلومات كالاسم، رقم الضمان الاجتماعي، صنف الوظيفة التي يمارسها العامل... الخ. وغالباً ما تستخدم المنظمات قاعدة البيانات المترابطة (Relational data base)، التي يتم بموجبها تخزين المعلومات في ملفات متعددة وكل ملف يتخصص بحقل أو عنصر معين عن معلومات العاملين، فقد تنضم المعلومات الخاصة بكل عامل من العاملين بملفات متعددة وليس بملف واحد وكل ملف يرتبط بالملف الآخر ويكمّله،... ولقد ساعدت قاعدة البيانات على تطوير أنظمة المعلومات الخاصة بالموارد البشرية، إذ أنها ذات قدرة تخزين غير محدودة إضافة إلى أنها تساعد في وضع برامج التدريب والتعويضات التي يسهل الوصول إليها حسب الحاجة.¹

مع العلم أن قاعدة المعلومات عبارة عن مشروع معقد يستلزم من مصمميها اختيار التصميم الذي يلاءم حاجات إدارة الموارد البشرية في ظل المعايير الفنية والاقتصادية، اللازمة لتشغيل النظام واسترجاع المعلومات عند الحاجة إليها بالشكل الدقيق والسريع، وتصميم قاعدة المعلومات يتطلب التعاون بين إدارة الموارد البشرية المستفيدة من النظام والمتخصصين في بناء قاعدة المعلومات ليتم أولاً بناء المخطط الرئيسي للنظام ثم المخططات الفرعية له.² ذلك باعتبارها تحتوي على حجم كبير من البيانات والمعلومات يستوجب تصنيفها وتبويبها بحسب مخطط عام ومخططات فرعية تتناغم مع تقسيمات وظائف ونشاطات ومسؤوليات إدارة الموارد البشرية، وتشكل مداخل مختلفة لتنشيط وتشغيل نظام المعلومات بطريقة لا تؤثر سلباً على مستعملي هذا النظام، ولا على النظام بذاته.

¹ سهيلة محمد عباس : مرجع سابق ص ص 327 _ 328.

² خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة : مرجع سابق ص ص 246 _ 247.

2. أهمية نظام معلومات الموارد البشرية:

في البداية يجب أن نذكر أن أهمية نظام معلومات الموارد البشرية ترتبط بخصوصية المورد البشري، حيث يمكن أن نعتبره الركيزة الأساسية والهامة بالنسبة لنظم المعلومات الأخرى في المنظمة انطلاقاً من أن:

- إن نظام معلومات الموارد البشرية يمكن إدارة الموارد البشرية والأقسام الأخرى في المنظمة من الحصول على معلومات متكاملة وصحيحة عن الأفراد العاملين، والذين يعتبرون مورداً مهماً من موارد المنظمة التي لا يمكن لها الاستغناء عنه حتى لو أدخلت الحاسبات الالكترونية في مجال عملها.

- يتصل نظام معلومات الموارد البشرية بغيره من المعلومات عن طريق مجموعة من قنوات تعتبر حلقات وصل بين مصادر الحصول على المعلومات ومستخدمي هذه المعلومات وتشكل في مجموعها مسارات النظام الشامل للمعلومات.

- يمكن نظام معلومات الموارد البشرية من التعرف على حاجات ورغبات الأفراد العاملين في المنظمة بشكل يتوافق مع زيادة دوافعهم وإنتاجيتهم.

- من خلال نظام معلومات الموارد البشرية يمكن للمنظمة من أن توجه الموارد البشرية نحو الاستخدام الأمثل، لتحقيق الميزة التنافسية على المنظمات الأخرى.

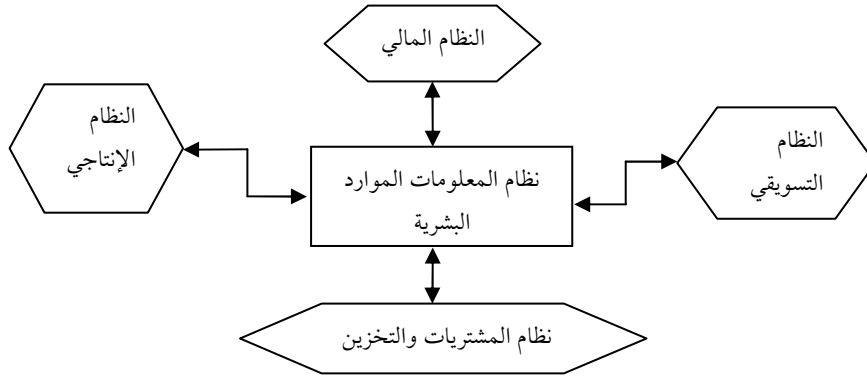
- يوفر نظام معلومات الموارد البشرية المعايير التي عن طريقها تستطيع المنظمة من تطوير أساليب الرقابة على الأفراد وتحديد الأجور المناسبة لهم وفقاً للأداء المقدم من قبلهم دون الاعتماد على المحسوبية والمحاباة، وذلك من شأنه أن يقلل من تدمير العاملين وفي نفس الوقت يرفع من الروح المعنوية لديهم، وبالتالي سوف ينعكس هذا إيجاباً على المنظمة ويمكن ملاحظة هذا من خلال زيادة الإنتاج في المنظمة.¹

وحسب Ph kotler و B Dubois فإن للتسيير الحسن للمؤسسة يجب تسيير مستقبلها وتسيير مستقبلها يعني تسيير معلوماتها² وذلك باعتباره يساعد على إعداد الدراسات

¹ يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد المحسن الفضل، هاشم فوزي العبادي : مرجع سابق ص 557.
² Philippe Cotler et Bernard Dubois Marketing ; Management, 8éd Dunod, Paris, 1994, P 119.

وصياغة الاستراتيجيات ورسم السياسات واتخاذ التدابير والقرارات التي تتعلق بالموارد البشرية من توظيف وتنمية وتطوير وتمكين وتحفيز... الخ. وقد ازدادت أهمية نظم المعلومات الآلية في المنظمات الحديثة نتيجة لكثرة المعلومات ولتطور تكنولوجيا المعلومات؛ وتبني المنظمات البعد التكنولوجي في العمليات الإدارية لما توفره من سرعة ودقة وقدرة عالية في التخزين والتحليل والاسترجاع، ويمكن القول أن نظام معلومات إدارة الموارد البشرية يمثل القلب النابض للوحدات الإدارية الأخرى بالمنظمة في مجال المعلومات التي تتعلق بالأفراد العاملين بهذه الوحدات وهو ما يوضحه الشكل التالي:

أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في الشكل التالي:



المصدر : يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد المحسن الفضل، هاشم فوزي العبادي : مرجع سابق ص 558.

وما يجب ذكره أيضا أن أهمية المعلومة تتأثر بنوعية المعلومة و" تتوقف على متطلبات قاعدية سواء بالنسبة للأفراد الذين يمتلكونها أو الذين يستقبلونها وتتمثل هذه المتطلبات في الوضوح والفعالية." ¹

¹ Jean-yves Lebra Pour quoi une Formation Organisation Dunod Paris 1975 P 56.

وحسب سهيلة محمد عباس فان نظام معلومات الموارد البشرية يحقق العديد من المزايا من أهمها¹:

- خزن واسترجاع المعلومات ومعالجتها بالسرعة الممكنة.
- تقليص التعامل بالسجلات اليدوية والمعاملات الورقية.
- السرعة في انجاز عملية الخزن والتحليل المؤدية إلى سرعة ودقة عملية صناعة القرارات.

- تحقيق العلاقة الجيدة والفهم المتبادل بين الإدارة والعاملين عن طريق توفير المعلومات المختلفة حول نشاطات العاملين في المنظمة ومن أهم هذه المعلومات ما يتعلق بتقويم الأداء.

- تكشف نظم معلومات الموارد البشرية عن أية تغيرات تحدث للموارد البشرية في البيئة الداخلية

والخارجية، وبذلك تمكن الإدارة من الإعداد لمواجهة تلك التغيرات بكفاءة.
- تحقق نظم معلومات الموارد البشرية التكامل والتناسق بين مختلف نشاطات إدارة الموارد البشرية كما تساعد في تحقيق التكامل بين إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى.

وقد خلصت شركة Tellabs -وهي أكبر شركة منتجة لتكنولوجيا الاتصالات الرقمية في العالم، وهي تحاول التحول من نظام التصنيع التقليدي إلى نظام تصنيع متطور؛ إلى فلسفة إدارة الجودة الشاملة الذي يوصل الشركة إلى معدل خالي من الأخطاء أو العيوب، سواء بالنسبة لمنتجات الشركة أو عملياتها الصناعية، بعد أن واجهتها العديد من الصعوبات إلى أن امتلاك نظام فعال لمعلومات الموارد البشرية يمثل أحد الأسلحة الإستراتيجية لتحقيق ميزة تنافسية في أسواقها وضمان الاستمرار والنمو في تلك الأسواق.² ومن المزايا الأخرى التي يحققها هذا النظام نذكر:

¹ سهيلة محمد عباس :مرجع سابق ص ص 323_324.

² جمال الين المرسي : مرجع سابق ص 529.

- يسمح من تحقيق الموضوعية والدقة في الانجاز، ويجعل من القرارات المتخذة أكثر فعالية في معالجة أوضاع العنصر البشري.
- يسهل من التخطيط والرقابة والتقييم لسياسات ونشاطات إدارة الموارد البشرية.
- يحد ويقلل من عمليات تجميع وتخزين المعلومات بالطريقة التقليدية (اليدوية) وما يصاحبها من أخطاء وضياع للوقت والأعمال الورقية.
- ومن وجهة النظر الحديثة ووفقاً لأهميته ومزاياه يمكن القول أن أهم أهداف هذا النظام هي:

- تسهيل عملية تصنيف المعلومات وحسن تخزينها.
- تسهيل عرض واسترجاع المعلومات في الوقت المناسب وبالكيفية والكمية المناسبين.

3_ وظائف نظام معلومات الموارد البشرية :

- حسب سليم إبراهيم الحسنة فإنه يمكن حصرها في خمسة وظائف رئيسية، كما يلي¹ :
- أ) جمع البيانات المطلوبة : وهي الوظيفة الأولى لأي نظام معلومات وعادة تتضمن وظائف فرعية أهمها:
- جمع البيانات المطلوبة واختيارها: غالباً ما تتوافر وتجمع بيانات كثيرة، شفوية وكتابية وإلكترونية؛ رسمية وغير رسمية في موضوع معين، ولكن اختيار الملائم منها يعتمد على الغاية من جمع البيانات؛ وعلى طبيعة الموضوع المراد جمع معلومات عنه (زبائن: معلومات محددة : اسم؛ عنوان؛ تاريخ...)، (موظف : أكثر عمقا : شهادة؛ خبرة؛ حالة الأسرة؛ ...)

¹ سليم إبراهيم الحسنة: نظم المعلومات الإدارية مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان الأردن 1998 ص ص 406_411.

- ترميز البيانات: وذلك من خلال إعطائها أرقام وحروف ورموز طبقا للدليل ترميز معين، من أجل تبسيط كميات البيانات المراد تجميعها؛ مما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد عند التعامل معها.
- تسجيل البيانات : أي تسجيل الحقائق والمواقف والأحداث، مثل الأوامر والطلبات؛ على وسائل ورقية أو غير ورقية.
- تصنيف البيانات : وهي وظيفة وضع البيانات في مجموعات متجانسة طبقا لمعايير محددة سلفا، فيمكن تصنيف الأفراد حسب العمر أو الخدمة أو الشهادة. ..
- المراجعة والتدقيق :أي مراجعة البيانات المجمعة والمختارة وتدقيقها من حيث صحتها واكتمالها وخلوها من الأخطاء.
- ب) معالجة البيانات : تشكل الركن الثاني والأساسي لوظائف نظام المعلومات، وتتكون من سلسلة من العمليات الآلية في معظمها والتي يتم من خلالها تحويل البيانات إلى معلومات مساعدة في اتخاذ القرارات ومن مهامها ما يلي :
 - فرز البيانات : يعني تنظيم البيانات وترتيبها وفق منطق محدد مسبقا، مثل وضعها في ترتيب تصاعدي أو تنازلي، أو تجميعها في تصنيفات معينة.
 - حساب البيانات : وهي عملية إعادة صياغة البيانات رياضيا من خلال العمليات الحسابية أو الوظائف الإحصائية (الوسط الحسابي، معدل النمو، الانحراف المعياري...)، هذه العمليات هي التي تحول البيانات إلى شكل جديد للحصول على معلومات مفيدة في اتخاذ القرارات.
 - مقارنة وتقويم البيانات : يسمح تحليل البيانات وتفسيرها بمعرفة شكل وطبيعة العلاقات المختلفة
 - بين المتغيرات الحقيقية التي تمثلها هذه البيانات مثل العلاقة بين التدريب وزيادة الإنتاجية.
- ج) إدارة البيانات :وهي وظيفة تنظيمية لإدارة موارد البيانات، وتهتم بوضع السياسات المرتبطة بالبيانات والتخطيط لها، وصيانة نظم المعلومات المختلفة، ومن مسؤوليتها

وضع معايير الجودة، ومن أهم مهمات إدارة البيانات؛ صياغة القواعد التي تضمن الحافظة على البيانات وتوزيعها واستخدامها في المنظمة.

(د) إنتاج المعلومات: وهو الهدف النهائي لنظم المعلومات والسبب الرئيسي لوجود هذه النظم ووظائفها المختلفة، وعملية إنتاج المعلومات تعني عملية تصنيعها (تحويلها) من مواد أولية (بيانات) إلى شكل جديد يطلق عليه اسم المعلومات، والتي تقدم للمديرين لاستخدامها والاستفادة منها (مساعدهم) في اتخاذ قراراتهم. ومن أبرز منتجات نظم معلومات الموارد البشرية :

- إعداد التقارير : حيث يصدر نظام المعلومات التقارير الدورية والاستثنائية بناء على طلب خاص ليلبي احتياجات الوظائف الأخرى من المعلومات التي يمكن أن تقدم التقارير على شكل وثائق ورقية مطبوعة أو على شكل إلكتروني أو على شكل سمعي بواسطة أجهزة تسجيل منطوقة أو على شكل متعدد الوظائف (نصيا؛ سمعيا؛ بصريا)

- الخبرة والاستشارة :حيث يقدم الخبرة والاستشارة المعلوماتية للإدارات العليا والتكتيكية.

(هـ) رقابة أمن البيانات:هي عمليات الرقابة التي تهدف إلى التأكد من أن الملفات محمية من العبث.

أو دخول أشخاص غير مرخص لهم بذلك وكذلك محمية من إمكانية التغير أو التعديل باستثناء الأشخاص المرخص لهم بذلك، تشمل رقابة امن البيانات على ما يلي:

- الرقابة على المدخلات: للتأكد من أن جميع المعاملات التي تجري داخل المنظمة يتم تسجيلها

وموجودة في ملفات الخاصة.

- الرقابة على العمليات: للتأكد من أن البيانات تامة (عدم فقدان أي حقل وأن جميع السجلات مدققة) وأن المعالجة تجري وفقا للإجراءات والقواعد الموضوعية خلال عملية تحديث البيانات.

- الرقابة على المخرجات: للتأكد من أن نتائج المعالجة دقيقة (دون أخطاء) وتامة (دون نقصان)

وتوزع بدقة على المستفيدين (في الوقت والمكان المناسبين).
وعليه يمكن القول أن وظائف نظام معلومات إدارة الموارد البشرية تتمحور حول حصر وجمع وتسجيل ورصد الوقائع الوظيفية للموارد البشرية في شكل بيانات ومعلومات وحقائق مفصلة، وربط النظام بمصادر البيانات من ملفات ووثائق وسجلات ونماذج وثنائية...تستخدم في شؤون الأفراد، ثم العمل على تحليلها وتدقيقها وتصنيفها وفق النظام المستخدم، وإنتاج معلومات دقيقة وواضحة وجاهزة للاستخدام في المجالات المختلفة المتعلقة بالموارد البشرية، وتخزينها في ذاكرة بطريقة تسهل الرجوع إليها وتوظيفها عند الحاجة. كما يلعب دورا آخر لا يقل أهمية عن الوظائف السابقة الذكر وهو المحافظة على سرية المعلومات وعدم ضياعها وتجديد وتحسين النظام بإعادة تغذيته بالمعلومات والبيانات والمتطلبات كل ما تطلب الأمر ذلك، بما يجعل منه نظاما صالحا ومستمر في النشاط،

4 خطوات تصميم نظام معلومات الموارد البشرية:

وتتعلق عملية تصميم نظام معلومات الموارد البشرية بهندسة وتنظيم العلاقة بين عناصره وأجزائه، من خلال ترجمة الأهداف التي ينبغي تحقيقها، إلى نظام كامل وقابل للتشغيل بأقل تكلفة وأعلى منفعة ممكنة للمنظمة. ونظرا لتشعب العلاقات بين نظام معلومات الموارد البشرية ونظم المعلومات الفرعية الأخرى في المنظمة، فإن الأمر يتطلب أن تكون الجهة التي تقوم بتصميم النظام على دراية وإلمام واسع بكافة العلاقات التي يجب أن يؤمنها النظام وارتباطاتها مع بعضها البعض لكي يكون النظام المراد تصميمه فاعلا وكفاء بالدرجة المطلوبة، أي أن تكون خبيرة بنشاطات ومهام ومسؤوليات إدارة الموارد البشرية وبموقعها في التنظيم وعلاقاتها مع الجهات الإدارية الأخرى وبيئتها بصفة عامة.

- وهناك خمسة خطوات أساسية لا بد من إتباعها في تصميم هذا النظام وهي كما يلي:¹
- أ. التحليل الأولي للأنظمة: تتضمن هذه الخطوة تحديد وإدراك المشاكل ووضع الحلول لها، إضافة على تحديد وتعريف كافة المعوقات والصعوبات الناجمة عن البيئة والتي من الممكن أن تؤثر في النظام وتحديد الأهداف والمتطلبات التشغيلية للنظام، كذلك إعداد ودراسة جدوى وتقرير وافي عن سياسات الأفراد العاملين.
- ب. التصميم الأولي للأنظمة: تنطوي هذه الخطوة على وضع أنظمة بديلة وفقاً للأهداف المحددة والمعوقات، كذلك وضع التوصيات والاقتراحات، وتحديد المتطلبات الهندسية اللازمة لكل بديل مع تحديد وتقييم تأثير العوامل البشرية والهندسية على النظام المقترح.
- ج. هندسة الأنظمة: تركز هذه الخطوة على تحديد الشروط التفصيلية لهندسة الآلات وتشغيل الأنظمة، ووضع التسهيلات والأدوات اللازمة المستخدمة في الأنظمة المختلفة كذلك القيام بتنفيذ دراسة حول فاعلية التكلفة لكل بديل للأنظمة المصممة، وتحديد مسؤولية اتخاذ القرار، إضافة إلى توفير وتهيئة الشروط اللازمة للأفراد العاملين على الأنظمة المختلفة.
- د. اختيار وتطبيق الأنظمة: تتضمن هذه الخطوة تحديد واختبار الأنظمة الفرعية وكذلك اختيار النظام الكلي للأفراد، كما وتكون هنالك اختبارات أثناء تطبيق النظام.
- هـ. تقويم الأنظمة: تتضمن هذه الخطوة الجوانب التالية: قياس أداء النظام، وتقويم أداء النظام،

¹ يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد المحسن الفضل، هاشم فوزي العبادي : مرجع سابق ص ص 555_556: عن سهيلة محمد عباس، علي حسين علي :إدارة الموارد البشرية دار وائل للنشر والتوزيع عمان الأردن 1999 ص ص 385_386.

وإمكانيات تغيير النظام عند الضرورة، وتطبيق النظام المعدل، إضافة إلى التقويم المستمر والمتابعة.

إن المنظمة التي تسيير وفقا للخطوات الواردة أعلاه في تصميم أنظمة معلومات الموارد البشرية لابد وان تدخل في اعتباراتها الجوانب السلوكية للأفراد والعاملين، واتجاهاتهم نحو النظام، وإن أي إهمال لهذه الجوانب السلوكية سوف يؤدي إلى عدم فعالية النظام، بل يمكن أن يؤدي إلى سلبيات عديدة.

مما سبق يمكن القول أن تصميم نظام معلومات الموارد البشرية الفعال يركز على تحديد جملة من العناصر والخطوات والتي ترتبط فيما بينها ارتباطا وظيفيا وتلازميا، وتشكل في مجموعها النظام الكلي لمعلومات الموارد البشرية، ويجب على مصمم النظام الالتزام والامتثال لهذه الخطوات حتى يتمكن من تصميمه بطريقة جيدة تسمح لهذا النظام من تحقيق الغرض الذي صمم من أجله.

5 أغراض تطور أنظمة معلومات الموارد البشرية:

تتمثل في تزويد المستخدمين أو عملاء النظام بالمعلومات التي يحتاجونها في الوقت المناسب وبالدفقة المطلوبة، وتشمل قائمة عملاء نظام معلومات إدارة الموارد البشرية كل من مسؤولي أنشطة الموارد البشرية، أي المسؤولين عن أنشطة تخطيط القوى العاملة والتعيينات والتدريب ومكافأة العاملين والمدراء التنفيذيين بالإضافة إلى المشرفين. هذا من ناحية ومن ناحية أخرى تتعدى مجالات استخدام أنظمة معلومات الموارد البشرية مجرد التخزين واسترجاع المعلومات بشأن قوة العمل في المنظمة مثل الغيابات ودوران العمل والمكافآت وغيرها من مجالات الاستخدام التقليدية إلى مجالات أكثر أهمية تشمل:

- إعداد الخطط والاستراتيجيات التنافسية للمنظمة.
- التنبؤ باحتياجات الموارد البشرية.
- تخطيط المسارات الوظيفية ومسارات الترقية.
- تحليل الاحتياجات التدريبية.
- تقييم سياسات وممارسات وبرامج الموارد البشرية.

- إعداد التقارير الخاصة بإدارة العنصر البشري.
 - تدعيم الأنشطة اليومية لإدارة العنصر البشري مثل تسجيل ساعات العمل والغيابات.
 وقد ارتبط تطور استخدام أنظمة معلومات الموارد البشرية بعنصرين أساسيين وهما التطور في تكنولوجيا الحاسب والتشريعات الحكومية¹.
 وما يمكن استقراءه مما سبق أن الغرض من تطور هذا النظام هو خدمة المتطلبات الوظيفية والإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية ومسايرة التطورات التكنولوجية التي ترتبط به وتجعل منه أكثر كفاءة وفعالية.

6 مجالات تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية:

هناك العديد من مجالات تطبيقات نظم الموارد البشرية ومن أهمها:²
 - تطبيقات التوظيف: تتضمن تطبيقات توظيف العاملين كل من عملية جذب واستقطاب العاملين والمساعدة في توفير فرص العمل المناسبة والحفاظ على قاعدة البيانات الخاصة بالعاملين :
1/ جذب واستقطاب العاملين: يساعد نظام معلومات جذب واستقطاب العاملين في حفظ المعلومات الخاصة بالمرشحين للوظائف وتحديد المرشح المناسب للموقع الوظيفية.

¹ جمال الدين محمد المرسى : مرجع سابق ص ص 530_531.

²: سهيلة محمد عباس :مرجع سابق ص ص 329_335 .

- إن نظام الاستقطاب الفاعل يحقق للمنظمة ما يلي:
- استرجاع المعلومات الخاصة باسم العامل ورقم ضمانه الصحي ومؤشرات أخرى للمتقدم للوظيفة.
 - توثيق جميع الإجراءات الخاصة بعملية الاستقطاب (مثل المقابلة - الاختيار...).
 - توثيق جميع البيانات الأساسية حول فرص العمل المتوفرة.
 - توفير المعلومات الأساسية للقائمين بالمقابلة وإعداد التقارير الضرورية عن المرشحين للوظائف.
 - توفير المعلومات اللازمة لتقويم عملية الاستقطاب وتحديد تكاليف الإعلانات عن الوظائف.
 - توفير المعلومات عن نتائج الاختبارات للمرشحين للوظائف.
 - زيادة أعداد المرشحين من المؤهلين بدرجة كبيرة والذين يمتلكون أعلى المهارات والتسريع بملاً الشواغر من قبلهم وبذلك يتمكن المديرون من تحديد المصادر التي تهيئ أكثر العاملين نجاحاً في المستقبل.
 - زيادة معايير الاختبار سواء أكانت تلك المعايير موضوعية مرتبطة بالعمل أم معايير ذاتية كبعض السمات الشخصية.
- 2/ توفير قاعدة بيانات تدريبية للعاملين:** تحتفظ المنظمة عادة ببيانات حول العاملين في ملف كبير؛ هذه المعلومات يمكن استخدامها لعدة أغراض أهمها:
- إدارة الرواتب والأجور.
 - توثيق تكاليف الفوائد والخدمات والحوافز.
 - التخطيط للموارد البشرية.
- تطبيقات التخطيط للموارد البشرية :** هناك نوعان من التطبيقات الحاسوبية المرتبطة بتخطيط الموارد البشرية وهما تخطيط التعاقب وتحديد الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية كما ونوعاً. هذا التخطيط الذي يؤكد على أن المنظمة لديها عمال لا بد أن تعدهم إلى المواقع التي تشغل بسبب التقاعد والترقية والتنقلات وإلغاء الخدمة أو التوسيع في النشاطات لذلك فإنه لا بد أن تكون هنالك العديد من الملفات منها ملفات

خاصة بالعاملين المصنفين حسب الوظائف وحسب الدرجات الوظيفية، وكذلك حسب الجنس والعمر ومدة الخبرة والتدريب، إذ أن هذه الملفات تحدد إمكانية حركة العاملين كما أنه بالإمكان الاستفادة منها في الحصول على ملفات أخرى ومن أهمها ملف تحليل قوة العمل وتحليل حركية قوة العمل. الذي يتضمن تحليل حركة العاملين من ترقية إلى تنقلات ومعدلات دوران وغيرها.

إن هذه البيانات الخاصة بحركية العاملين يمكن استخدامها في التنبؤ بأثر التعيين أو الاستغناء على قوة العمل المستقبلية، ولذلك فإن تحليل قوة العمل يوفر المعلومات التالية:

- أ / عدد التعيينات الجديدة، كذلك التنقلات والترقيات من قسم إلى قسم.
 - ب/ عدد العاملين الذين تحتاجهم المنظمة مستقبلاً.
 - ج/ عدد العاملين الذين ستفقدتهم المنظمة مستقبلاً لأي سبب من الأسباب كالتقاعد والإقالة والاستقالة والنقل....الخ.
- ولذلك فإن نظام تخطيط الموارد البشرية يساهم في عملية صناعة القرارات بفاعلية سواء كانت هذه القرارات لملء الشواغر فيها أو لإعادة توزيع الموارد البشرية من الوظائف التي يكون فيها فائض إلى الوظائف التي تشكو من عجز أو نقص في القوى العاملة.

تطبيقات إدارة الأداء: من الممكن تخزين معلومات تقييم أداء العاملين في قاعدة بيانات إلكترونية، إضافة إلى أن الحاسوب الشخصي يمكن استخدامه لهذا الغرض إن تطبيق إدارة الأداء تساعد المنظمة في ربط أنظمة التقييم بخصائص ومواصفات كل وظيفة وتساهم في تحديد ووضع الحلول لمشاكل الأداء.

والبرمجيات الخاصة بتقييم الأداء يمكن أن تحدد نوع الطريقة المناسبة للتقييم، وبعد الانتهاء من عملية التقييم يمكن توفير معلومات تشير إلى الفروقات في الأداء الفعلي قياساً بالمعايير المحددة. وإن تطبيقات الأداء تتطلب من إدارة الموارد البشرية تحديد مشاكل الأداء وبيئة العمل ليتسنى لها تصحيح الانحرافات ومعالجة مشاكل انخفاض الأداء.

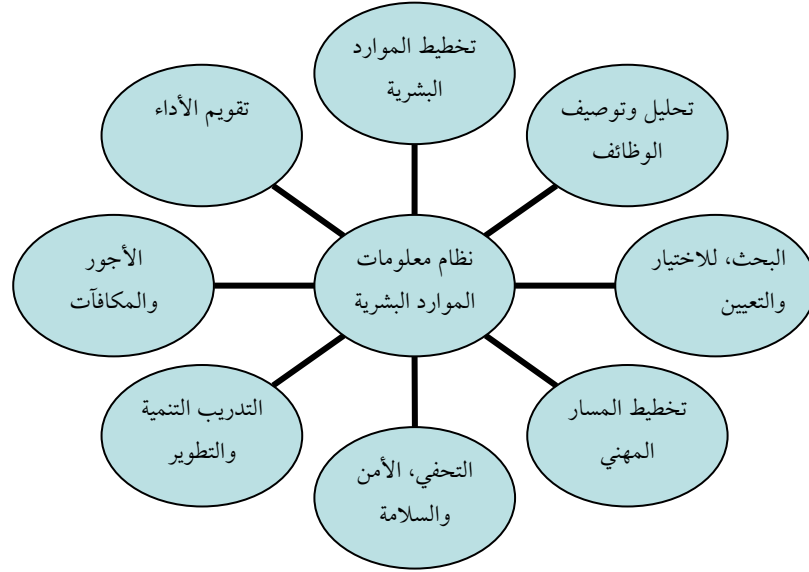
- تطبيقات التدريب والتطوير المهني: تستخدم تطبيقات التدريب بشكل أساسي في توثيق المعلومات الخاصة بإدارة التدريب وهذه المعلومات تتضمن عدد المشاركين وخصائصهم، محتوى البرنامج،

وكلف التدريب.. الخ، إضافة إلى ذلك معلومات حول مهارات العاملين والنشاطات التدريبية الضرورية. إن قاعدة البيانات الخاصة بإدارة الموارد التدريب تتضمن البيانات التدريبية، إضافة إلى شهادة المهارات والخبرة التعليمية، كما أنه بالإمكان استخدام المعلومات الخاصة بالتكاليف لتحديد أي الأقسام تكون الموازنة التدريبية مرتفعة فيها إذ أن هذه المعلومات يمكن استخدامها في إعادة تخفيض الموارد المالية في الخطط التدريبية المستقبلية، إضافة إلى المعلومات الخاصة بتكاليف التدريب، فان قاعدة البيانات توفر بيانات حول البحوث والمجالات العلمية والمصادر المعرفية لمساعدة العاملين في تعلمهم واطلاعهم على أحدث المستجدات العلمية. أما فيما يتعلق بتطبيق التطوير المهني فتتمثل في تحديد الميول المهنية وقيم العمل والأهداف المهنية. كما وأن نظام المعلومات قد يوفر خططاً للتطوير المهني تحتوي على معلومات مهمة كنقاط القوة في المهارات المطلوبة، والحاجات التدريبية والتطويرية الأساسية للمواقع الإدارية العليا.

إن تطبيقات التطوير المهني تساعد الإدارة في تحسين فاعلية الأداء ومساعدة العاملين في تحديد ميولهم المهنية وتقديم النصح والإرشاد للعاملين فيما يتعلق بالفرص المتوفرة في المنظمة كاستحداث وظائف جديدة.

- تطبيقات التعويضات: تتضمن التطبيقات الخاصة بالتعويضات تقويم الوظائف وتحديد الأجور والرواتب واستقصاء الأجور، إضافة إلى تحديد الحوافز والفوائد. ويتم تحديد إجمالي الأجور المدفوعة وأية مبالغ يمكن حذفها أو إضافتها بالتوصل إلى إضافي الأجور لكل فترة (شهرياً أو سنوياً) وفي بعض الأحيان يمكن ربط الراتب بأنظمة بيانات الموارد البشرية الأخرى، بحيث يتكامل مع هذه الأنظمة... وإن تطبيقات الأجور والرواتب توفر للإدارة المعلومات حول معدلات الدفع وحدود الراتب والتغير من فترة إلى أخرى، ولذلك فهي ذات أهمية للتخطيط المستقبلي، لزيادات في معدلات

الدفع، وتساعد الإدارة في تحديد الوظائف التي تكون أجورها أعلى أو أقل من معدلات الدفع في المنظمات المنافسة. ويمكن أن نوضح مجالات تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية في الشكل التالي:



المصدر: إعداد الباحث

مما سبق يتضح لنا تطبيقات نظام الموارد البشرية ترتبط بمختلف المجالات الوظيفية لإدارة الموارد البشرية والمتعلقة بالعنصر البشري الذي تتعامل معه المؤسسة، وبشكل هذا النظام مرجع معلوماتي يسمح لهذه الإدارة من اتخاذ القرارات الوظيفية والعملية المختلفة في أحسن الظروف وبأقل التكاليف.

- ويتوقف نجاح نظم معلومات إدارة الموارد البشرية على مدى توافر المتطلبات التالية:
- التحديد الدقيق لأهداف المنظمة وأهداف إدارة الموارد البشرية بها.
 - درجة اهتمام الإدارة العليا بأهميته في العمليات الإستراتيجية والتسييرية.
 - مدى توافر إمكانيات الدعم المادي من أجهزة وملحقاتها وبرامج تشغيل النظام وكذلك الإمكانيات البشرية المسؤولة عن تشغيل هذا النظام.
 - درجة التعاون بين مختلف الوحدات الإدارية في مجال المعلومات البشرية.

الخلاصة :

من خلال هذه الدراسة اتضح لنا أهمية ودور نظام المعلومة في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة؛ كما اتضح لنا تعقد وصعوبة تصميم هذا النظام باعتباره نظام فرعي ضمن النظام المعلوماتي العام في المنظمة؛ يتطلب إجراءات وقواعد خاصة يجب على إدارة الموارد البشرية أن تراعيها عند تصميمه، وخاصة وهو يرتبط بخصوصية العنصر البشري وسلوكه الذي أقل ما يقال عنه أنه معقد ومتغير؛ ويشكل أحد القيود الأساسية في وضع هذا النظام المعلوماتي، كما اتضح لنا أن نجاح الإدارات بصفة عامة وإدارة الموارد البشرية بصفة خاصة يتوقف بدرجة كبيرة على حجم ونوعية المعلومة التي تتوفر عليها، لذا يستوجب على إدارة الموارد البشرية أن تنظر إلى المعلومة من المنظور النظامي الاستراتيجي الذي يعتبر مدخلا علميا متكاملًا، وأكثر موضوعية ودقة في التعامل مع البيانات والمعطيات البيئية، والذي بإمكانه أن يوفر معلومات نقية وذات جودة عالية وبأقل تكلفة، وبذلك يشكل قاعدة بيانات توظفها إدارة الموارد البشرية في جملة من وظائفها ومهامها الإدارية، وتسهل عليها وعلى متخذي القرار البشري عملية صنع واتخاذ القرارات، ويجب أن ننظر إلى هذا النظام على أنه وسيلة مساعدة ودعم لاتخاذ القرارات؛ أي نظام خدمة يعمل على تحقيق زيادة فعالية استخدام العنصر البشري في المؤسسة من خلال تأمين العلاقة بين مصادر المعلومات ومستخدميها من جهة والتقليل من درجة المخاطرة وعدم التأكد من جهة أخرى. وتزداد أهمية تصميمه في المنظمات الحديثة نظرا للحاجة إليه؛ ولتزايد وكثرة المعلومات وصعوبة وتكلفة انتقاء بينها من جهة أخرى، فبالرغم من أن هذا النظام مكلف في إعدادة إلا أنه يبقى ضروري لا يمكن الاستغناء عنه في المنظمات التي تدرك أهمية وقيمة المعلومة.

المراجع:

- عامر إبراهيم قنديلجي تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها الوراق للنشر والطباعة الطبعة الأولى 2002.
- مدني عبد القادر علاقي إدارة الموارد البشرية مطابع مؤسسة المدينة للصحافة جدة 1993.
- مدني عبد القادر علاقي إدارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين الدار الجامعية مصر 2003.
- سهيلة محمد عباس إدارة الموارد البشرية دار وائل للنشر والتوزيع الأردن 2003.
- خضير كاضم حمود، ياسين كاسب الخرشة إدارة الموارد البشرية دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الأردن الطبعة الأولى 2007.
- يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، هاشم فوزي البادي إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع الأردن 2006.
- سليم إبراهيم الحسنة نظم المعلومات الإدارية مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع الأردن 1998.
- Jean-yves Lebra Pour quoi une Formation Organisation Dunod Paris 1975.-
- Philippe Cotler etBernard Dubois Markting ; Management 8éd Dunod Paris 1994.