

دور نظم المعلومات في تنمية الموارد البشرية

أ. بولسان نجاة

جامعة سكينكدة

الملخص:

لقد أثرت الثورة الاتصالية بشكل كبير على مختلف مجالات العمل الإداري بما فيها مجال تنمية الموارد البشرية الذي يعد من الوظائف الأساسية في أي مؤسسة خاصة في ظل عصر العولمة والمعرفة والتحول الحاصل في حقل المعلومات والاتصالات التي يمثل فيها العنصر البشري موردا استراتيجيا من خلال قدراته ومهاراته في اتخاذ القرارات والإبداع والتخطيط الاستراتيجي باعتماده على شبكات المعلومات ومختلف النظم المعلوماتية الحديثة والفعالة كنظام معلومات الموارد البشرية، الذي يقدم للمؤسسة بيانات دقيقة وحديثة تساهُم في تقييم مختلف ممارسات الموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية : (نظم المعلومات؛ التنمية؛ الموارد البشرية)

Abstract

The communication revolution has, greatly, affected the various fields of the administrative work, among which the development of human resources which is considered as one of the basic functions in any private institution in the light of globalization, knowledge and the shift in the field of information and communication wherein man is seen, through his knowledge and capacities, as a strategic resource in taking decision, creating ad planning by relying on the information networks, and other efficient recent information systems which offer accurate data to contribute in evaluating the different activities of human resources.

مقدمة: إن التطورات التي شهدتها الساحة العالمية قد غيرت العديد من المفاهيم العلمية و الممارسات الإدارية، نتيجة للتطورات التكنولوجية السريعة، ما جعل التركيز ينصب في الوقت الراهن على التواصل مع ثورة المعلومات كقوة ثلاثة في المثلث الاستراتيجي (قوة عسكرية وقوة اقتصادية وقوة معلوماتية)، فالغيرات التي تحدث في البيئة المعرفية والتقنية جعلت المعلومات مادتها الأولية في مختلف الوظائف والنشاطات بما فيها وظيفة تنمية الموارد البشرية ، حيث ثبت من خلال دراسة للمركز الوطني لتنمية الموارد البشرية أن " الواقع إدارة الموارد البشرية بحاجة إلى تطوير البعد التخطيطي ، خاصة المتعلق منه بالخطيط لتنمية الموارد البشرية" ¹ ، وعلى أساسها برزت حاجة المؤسسات لنظام معلومات متكامل، تشمل كفاءته القيام بمحفل العمليات التنظيمية بما فيها تنمية الموارد البشرية، فقد أتاحت نظم المعلومات معالجة المعلومات وهندسة البرمجيات لمختلف الأنظمة الفرعية المكونة لها بما فيها نظام معلومات الموارد البشرية، الذي يستفاد منه في كافة المجالات المتعلقة بالموارد البشرية وأنشطتها كالتنمية والتطوير والتدريب والتكوين والتخطيط وتسخير المسار المهني والوظيفي للعاملين في المؤسسة، وعليه يتربّع تطوير وتنمية الموارد البشرية وتكتوينها في استخدام هذه الأنظمة المعلوماتية، باعتبارها المستخدم الأكبر والأهم لهذه النظم، مما يتطلب إنشاء وتطوير أنظمة وبرامج الاستخدام لها وتحديثها بما يتماشى واحتياجاتها وتعديدها في كامل مصالح وأقسام المؤسسات المعنية، وسنحاول في مقالنا هذا الإجابة على التساؤلين التاليين: ما هو دور نظم المعلومات في تنمية الموارد البشرية؟ وما هي استخداماتها في المجالات المختلفة للموارد البشرية؟ من خلال إتباع الخطة التالية:

- نظم المعلومات: تعريفها، تطورها، أنواعها و خصائصها
 - ماهية تنمية الموارد البشرية: أهميتها، أهدافها، وظائفها وأسسها
 - دور نظم المعلومات في المؤسسة
 - استخدامات نظم المعلومات في المجالات المختلفة للموارد البشرية
 - 1- ماهية نظم المعلومات: تطورها، أنواعها و خصائصها
- 1-1-تعريف نظم المعلومات: يظهر الفحص المعمق للتعريفات التي قدمت لنظم المعلومات مدى اختلافها و تعددتها، كما تبين أيضاً غياب تحديد دقيق لها، حيث اتفق فريق من كتاب النظم على تعريفها بأنها: مجموعة مترابطة فيما بينها، تقوم بتجميع وتخزين (نشاط التشغيل) ونشر المعلومات (نشاط المخرجات) واستقبال معلومات مرتبطة إليها (تجزئة عكسية) وذلك لأغراض دعم اتخاذ القرارات وتحقيق الرقابة، بينما عرفها آخرون بأنها: "مجموعة من المكونات المنظمة لتجميع و نشر وفرز وتشغيل البيانات، بهدف توفير المعلومات لمجالات التصرف".² وعرفها البعض بأنها مصطلح يشير إلى كافة الأساليب البشرية و المادية التي يمكن أن تستخدم في معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات من خلال متخذيها.³

جملة التعريفات ركزت على الجانب المتعلق بأنشطة نظام المعلومات. وهناك فريق آخر اهتم بمكوناته، فعرفوا نظم المعلومات بأنها مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات، تعمل معاً لإنجاز هدف مشترك، هو توفير المعلومات للإدارة. وفي تعريف آخر ورد تعريفها بأنها: "مجموعة من الأفراد و التجهيزات والإجراءات و البرمجيات، وقواعد البيانات تعمل يدوياً أو ميكانيكيًا أو آليًا على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها، ثم بثها للمستفيد".⁴

- نظام المعلومات كما ورد في موسوعة العلوم الاجتماعية هو: "تنظيم يحكم نقل المعلومات من منتجها إلى المستفيد منها، ويرمى هذا التنظيم إلى إيجاد القدرة على إخبار المستفيد بمكان المعلومات و نقلها له حينما يرغب في الوقت الذي يناسبه".⁵

- ويعرف أيضاً بأنه: "ذلك الكل من العاملين والأجهزة والبرمجيات و شبكات الاتصال و مصادر البيانات التي تجمع و تحول و توزع المعلومات في الشركة".⁶

- فكل الباحثين يتفقون على تعريف نظام المعلومات بأنه: "مجموعة منظمة من الموارد تضم الأجهزة والأفراد و البيانات وطرق تسمح بانتقال و معالجة و تخزين وإيصال المعلومات في شكل بيانات ونصوص وصور وأصوات في التنظيمات"⁷

- فنظم المعلومات بتعريف أكثر تحديداً هو مجموعة من العناصر البشرية و الآلية، التي تعمل معاً على تجميع البيانات و معالجتها وتحليلها وتبويبيها، طبقاً لقواعد وإجراءات مفروضة لأغراض محددة بغرض إتاحتها للباحثين وصانعي القرارات و المستفيدين الآخرين، على شكل معلومات مناسبة ومفيدة.

1-1-نظم المعلومات الإدارية: S.I.M وهي نظام منهجي محاسب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة، بقصد توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإدارية.⁸ أو هي عبارة عن نظام من

البشر والتجهيزات والإجراءات والوثائق والاتصالات التي تجمع و تلخص و تعالج و تخزن البيانات لاستخدامها في التخطيط و الموازنة و الحسابات و السيطرة و العمليات الإدارية الأخرى، فنظم المعلومات الإدارية تقدم معلومات منظمة و مرتبة لمراعاة اتخاذ القرارات في المنظمة.⁹ وتعرف أيضاً نظم المعلومات الإدارية بأنها: "إحدى تطبيقات نظم المعلومات المبنية على الحاسوب الآلي، والتي توفر المعلومات للإدارة بصفة دورية لدعم عملية اتخاذ القرار، وخاصة النصف مهيكلة".¹⁰

1-1-2- نظام معلومات الموارد البشرية: S.I.R.H هو عملية منظمة يتم من خلالها الحصول المستمر على البيانات المتعلقة بكافة شؤون الموارد البشرية في المنظمة، ويكون هذا النظام من:¹¹

- أ/ المدخلات: وهي البيانات المتعلقة بالموارد البشرية المراد إدخالها في الحاسوب الآلي و معالجتها.
- ب/ المعالجة الآلية للبيانات (المدخلات) ج/ المخرجات: وهي النتائج (المعلومات) حول الموارد البشرية، والتي تتم تحويلها من مدخلات إلى مخرجات عن طريق المعالجة الآلية.

- وهناك من عرفه بأنه أحد النظم الفرعية في المنظمة، يتكون من عدة أنظمة فرعية أخرى تعمل مع بعضها البعض بصورة متربطة ومتناسبة ومتبدلة، بهدف توفير المعلومات البشرية التاريخية والحالية والمستقبلية لجميع الجهات التي يهمها مصدر المنظمة وما يخدم تحقيق أهدافها.¹² فوظيفة نظام معلومات الموارد البشرية، يتمثل في توفير المعلومات عن الموارد من خلال بناء قاعدة بيانات تضم البيانات التي تتعلق بالأفراد والوظائف، فنظام معلومات الموارد البشرية يؤمن سجلات العاملين ومتابعة مهاراتهم، كما يدعم عملية التخطيط وسياسات التعويضات للعاملين وعملية التدريب المهني.¹³ وهو مجموعة من التطورات لمعالجة ونقل المعلومات الاجتماعية التي تم وضعها من طرف مسيري الموارد البشرية والمختصين والعاملين.¹⁴

1-2- تطور نظم المعلومات: لقد تطورت نظم المعلومات بتطور الحضارات العربية واليونانية والرومانية، وقد كان للتوثيق و اختراع الطباعة في الغرب عام 1456 ميلادي الأثر في بلوغ هذه النظم و يعود ظهورها على الأرجح إلى السومريين قبل 5000 عام باكتشاف الكتابة في بلاد الرافدين، وقد كشفت الدراسات الأثرية وجود 95% من النصوص التي وجدت تتعلق بأمور الإدارة و التجارة، و القوانين، و المعاهدات...الخ.¹⁵

فالمفهوم الحديث لنظم المعلومات يعود للنصف الثاني من القرن العشرين و الذي يدل على النظام الذي يتم عن طريق جمع المعلومات و تنظيمها و تخزينها و معالجتها ليصل إلى (بيانات و معرفة و نظم)، و الأثر الواضح لهذه النظم بُرِزَ باستخدام المعلومات المعتمدة على الحواسيب، و التي تمكن من جمع كمية هائلة من البيانات و معالجتها و تخزينها بسرعة و دقة متزايدة، و في الخمسينيات و السبعينيات تأكّلت حاجة القرار إلى المعلومات و الانتقال من معالجة البيانات إلى أنظمة المعلومات الإدارية ثم أنظمة دعم القرار ثم أنظمة المعلومات التنفيذية و الإستراتيجية وأنظمة إدارة المعرفة و الأعمال الالكترونية.¹⁶

1-3- أنواع نظم المعلومات: تتعدد أنواع النظم المعلوماتية في المنظمة، باختلاف المفاهيم التي ترتكز عليها و درجة استيعابها للتقدم التكنولوجي، و الوظيفة التي تؤديها حسب المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة، و صنف البعض هذه النظم المعلوماتية وفقاً لأسس موضوعية و وظيفية كالآتي:¹⁷

أ- نظام المعلومات التشغيلي: تدرج ضمنه عمليات تجهيز الوثائق والتقارير و مهام العمل الروتينية.

بـ- نظام المعلومات لأجل الاتصال الإداري: يهدف هذا النظام إلى تعزيز الاتصال السريع بين الأفراد العاملين.

جـ- نظام المعلومات لأجل الرقابة الإدارية: يتم استغلال المعلومات و تأمينها عن طريق أجهزة رقابة حديثة باستخدام الكمبيوتر، و يهدف هذا النظام إلى ضبط الأداء و حل المشاكل التي تواجه أنظمة الرقابة الإدارية.

دـ- نظام المعلومات لأجل الإشراف الإداري: تدخل ضمن مساعدة المديرين و جميع العاملين بوظائف إشرافية و تقديم معلومات صحيحة و دقيقة لاستخدامها في التخطيط و اتخاذ القرارات السليمة، باعتماد أجهزة الكمبيوتر.

هـ- نظام المعلومات لأجل العلاقات بين المنظمات: يحقق هذا النظام عمليات اتصال جيدة بين تنظيم و آخر.

1-4 خصائص نظم المعلومات: تتحصل نظم المعلومات و تتميز بمجموعة من الخصائص تمثل في الحداثة و الواقعية في المعلومات حيث تعكس هذه المعلومات التطورات الحديثة داخل المنظمة و خارجها.

✓ قابلية التحقق منها، أي أن تكون المعلومات ذات مصداقية و مصدر و دقة و موضوعية، و إمكانية مقارنة هذه المعلومات مع غيرها للتأكد من سلامتها.

✓ أن تكون المعلومات مناسبة و مطابقة للواقع التي تواجهها و أن تعزز دور العملية الرقابية، و تتميز بالسرعة و الاستمرارية.

✓ التكامل و التوافق بين المعلومات لكل الحقائق المتوفرة، كاعتبار شبكة الانترنت الأوسع في العالم.

✓ عدم التحيز و الموضوعية و جودة المعلومات، أي قيمة هذه المعلومات العالية من حيث الأهمية و الموضوع.¹⁸

2- ماهية تربية الموارد البشرية: أهميتها وأهدافها ووظائفها وأسسها.

2-1-تعريف تربية الموارد البشرية: تشكل التنمية في المؤسسة عملية ديناميكية مقصودة ومستمرة يمكن تعريفها من خلال ما ذهب إليه أحد الباحثين باعتبارها "حقلًا من حقول التنظيم، يضم مجموعات اجتماعية من الأفراد، يحملون نفس الهدف".¹⁹ أو يمكن تعريفها وفق منظورات مختلفة تبعاً للاحتجاهات الفكرية

للباحثين:

أـ- تربية الموارد البشرية كنشاط ووظيفة: تعتبر من بين الأنشطة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، وتشمل التأهيل والتدريب والتهيئة، التجريب والتنمية والتطوير الإداري والتنظيمي.²⁰

وفى تعريف آخر: هي وظيفة من وظائف إدارة الموارد البشرية، تشمل على نشاطين هما التدريب والتنمية يكمان بعضهما البعض، ويهدفان إلى تطوير الموارد البشرية ، وت تكون هذه الوظيفة من الأنشطة التالية: التدريب و التطوير و التنمية، هذا الأخير يقصد بها تطوير المهارات العامة للعاملين، أما مفهوم التدريب فهو نقل مهارات معينة يغلب عليها الطابع اليدوي أو الحركي للمتدربين و توجيههم لإتقان تلك المهارات إلى مستوى أداء مقبول.²¹

بـ- تتمية الموارد البشرية كعملية: عرفت من قبل أحد الباحثين بأنها: العملية التي تعمل على زيادة معارف ومهارات وقدرات وكفاءات الموارد البشرية، التي تتمتع بها المؤسسة وذلك عبر نشاطات تقييم الأداء والتقويم المستمر والترقية والاتصال والعلاقات الإنسانية.²²

- وورد تعريفها أيضاً بالعملية المتكاملة المخططة موضوعياً إلى إيجاد قوة عمل متناسبة مع متطلبات العمل وتركز على الجوانب التالية:²³ - إعداد الفرد مهارياً بالتعليم أو بالتدريب / تتمية الجوانب البشرية بالاعتماد على الذات / تحقيق الربط بين إعداد الأفراد واحتياجات سوق العمل.

- وعرفها باحث آخر بأنها: "عملية زيادة المعرف والقدرات لدى جميع أفراد المجتمع القادرين على العمل".²⁴

تـ- تتمية الموارد البشرية كرأسمال استثماري: تتمية الموارد البشرية هي استثمار في رأس المال البشري، من خلال توفير التغذية الجيدة والصحة والصحة والتدريب، وحساب عوائد هذا الاستثمار من خلال تحليل الفائدة في التكلفة.²⁵

- وورد تعريفها أيضاً من الناحية الاقتصادية بأنها: " تجميع رأس المال البشري واستثماره بصورة فعالة في تطوير النظام الاقتصادي للدولة".²⁶

ثـ- تتمية الموارد البشرية كمنهج متكامل: استخدم مصطلح تتمية الموارد البشرية لوصف منهج متكامل وشامل وواع ومركز على المبادأة للتغيير المعرفي والسلوكيات ذات الصلة بالعمل، باستخدام استراتيجيات التعلم...، وتتقسم إلى التنمية الشخصية، التنمية من أجل وظيفة أو وضع حالي.²⁷

جـ- تتمية الموارد البشرية كمفهوم شامل: عرفت من خلال التركيز على "التنمية البشرية" المتمحورة حول الناس وقد تم تعريف التنمية البشرية حسب تقارير الأمم المتحدة على أنها: تنمية الناس بواسطة الناس ومن أجل الناس وتتجه إلى حاجات الناس في المأكل والملبس والمعاش والعمل والسكن والترقية والثقافة، فالتنمية البشرية ترتكز على عقول وسواعد الموارد البشرية.²⁸

- وورد في تعريف آخر لتتمية الموارد البشرية بأنها: " إعداد العنصر البشري إعداداً صحيحاً بما يتحقق واحتياجات المجتمع، على أساس أنه بزيادة معرفة وقدرة الإنسان يزداد ويتطور استغلاله للموارد الطبيعية فضلاً عن زيادة طاقاته وجهوده".²⁹

وفقاً لجملة التعريفات الواردة فتتمية الموارد البشرية هي وظيفة هادفة إلى زيادة معارف العاملين بالمؤسسة وتحسين قدراتهم القيادية والتنافسية والتدريبية والابتكارية، علمياً وتقنياً وسلوكياً.

2-2 - أهمية تتمية الموارد البشرية: تشكل الموارد البشرية عنصراً مهماً من عناصر الإنتاج ، باعتبارها رأس مال بشري يمكن تتميته وتطويه وتأهيله بالنظر للمهارات والخبرات والمؤهلات العلمية والتقنية التي يملكونها وتمكنه من تقديم جملة من الخدمات للمؤسسة، دفعت الدارسين والمهتمين بالعنصر البشري إلى جعل مسألة تتميته مسألة إستراتيجية تخدم مصالحها البعيدة الأجل، وهذا ما ذهبت إليه الشركات الأمريكية التي عد العاملين فيها أكثر من مئة (100) فرد عام 1994، حيث خصصت مبلغ 45 مليار دولار لkenفقات على برامج التدريب والتنمية، كما أكدت دراسة أخرى في الو.م.أ لجمعية التدريب والتنمية الأمريكية لعام 1995 أن الفوائد المحققة لـاستراتيجية التدريب والتنمية تشمل:³⁰

- زيادة الكفاءة الإنتاجية بمقدار 88 %، تحسين جودة المنتج بنسبة 82 %، زيادة رضا الزبائن بنسبة 63 %، تحسين خدمة الزبائن بنسبة 85 %، فأهمية تنمية الموارد البشرية تشمل: الرفع من مستوى المهارات والقدرات (القيادية، و التفاوضية و التدريبية و الابتكارية و الإبداعية) للعنصر البشري، واستثمارها كرأس مال فكري من خلال التعلم والتدريب.

- ✓ تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ورفع روحهم المعنوية وتشجيعهم على التميز والتنافس في العمل.
- ✓ إكساب الموارد البشرية مرونة عالية على التكيف مع المتغيرات البيئية وأداء الأعمال بكفاءة أكبر
- ✓ توفير بيئة العمل الملائمة والمحفزة على إكساب الفرد العامل ثقافة مؤسساتية إيجابية.
- ✓ صيانة الموارد البشرية من حيث حقها في العيش وتحسين الظروف الصحية والمعيشية والتعليم والتكowin.
- ✓ توفير وتطوير جميع الموارد المادية والطبيعية والمعرفية المتاحة من خلال تنمية مهارات الأفراد بما ينطوي على التطور الحاصل في بيئة العمل.

2-3- أهداف تنمية الموارد البشرية: تتمثل في تطوير المهارات والخبرات المستقبلية المطلوبة للموارد البشرية من خلال تحسين أداء الموارد البشرية وتحفيزهم على العمل بفعالية، إلى جانب الهدف الأساسي للتنمية هو تحقيق أربعة مخرجات نقيس من خلالها المستقبل الوظيفي وهي: الأداء، الاتجاهات، الهوية، الذاتية والتكيف.³¹

2-4- وظائف الموارد البشرية: يمكن حصرها في ما يلي:³²
تحليل العمل وتوصيف الوظيفة / الاختيار والتعيين تخطيط المسار الوظيفي للقوى العاملة/ تصميم هيكل

الأجور و أنظمة الحوافز و مزايا و خدمات العاملين / تقييم الأداء والتدريب.

- ويتحدد ميثاق الموارد البشرية حسب «Bouygues» على النحو الآتي:³³
- التموقع: بمعنى إيجاد الرجل المناسب في المكان المناسب والوقت المناسب.

- المعاينة: بمعنى معرفة كيفية جذب المؤهلات والمحافظة عليها.

- الانقاء: أي التوظيف الملائم.

- الاستقبال: والغرض منه أن يبقى المتردّنون الجدد أوفياء للتنظيم.

- التقويم: حتى يتموقع كل واحد بصفة جلية.

- المجازاة (المكافأة): وغرضه تشجيع المجهود الشخصي.

- التوجيه: لفتح آفاق التطور.

- التكوين: لتدعم الاحترافية وتطوير الطاقات.

- التشجيع: والغرض منه عملية المشاركة الديناميكية.

- الاتصال: بمعنى الاستماع والتحاور لضمان نجاح الكل.

وبحسب أحد الباحثين فإن وظيفة تسيير الموارد البشرية تتضمن خمس مراحل كالتالي:³⁴

أ- ما قبل التوظيف: وتشمل تحليل مناصب العمل وتحديد المهام والوظائف والمعايير التي يجب توفرها في كل من يستأهل إلى المناصب المتواجدة.

بـ- التزود «La Dotation»: وهي المرحلة التي تتعلق بالموازنة بين المناصب المتواجدة من جهة والمستخدمين الذين سوف يلتحقون بهذه المناصب من جهة أخرى.

جـ- الانتقاء: وهي اختيار أفضل الكفاءات الممكنة لشغل المناصب التي تتتوفر عليها المؤسسة.

دـ- تحسين المعارف: وهي مرحلة تتعلق بالعمل على التحسين الدائم والتجدد المستمر لكفاءات العاملين باعتبار أن الكفاءات التي يتطلبها منصب العمل هي دائماً في حالة ديناميكية.

هـ- التقييم: وهي المرحلة التي يتم فيها تقسيم ما توصلت إليه المؤسسة وما حققته خاصة ما يتعلق بنجاعة عاملتها عن طريق تحديد نقاط القوة والضعف بهذه المؤسسة، وبالتالي تحديد إستراتيجيتها ومختلف مستوياتها وفقاً لنتائج عملية التقييم

2-5- أسس تنمية الموارد البشرية: تتعدد وتتنوع المحاور والأسس التي تسند إليها عملية تنمية الموارد البشرية حسب تعدد الدراسات والتقارير الصادرة عن الهيئات العلمية والأكademie، حيث يشير التقرير الصادر عن الأمم المتحدة أن تنمية الموارد البشرية ترتكز على ثلاثة محاور كالتالي:³⁵

- أن يعيش الناس حياة صحية- أن يكسبوا المعرف (التعلم)- أن يحصلوا على الموارد اللازمة لمستوى معيشة لائق.

- وقد حددت الجمعية العامة للأمم المتحدة عام 1997، المرتكزات التالية:

➢ اعتماد نهج شامل محكم يرتبط بنوع الجنس واحتياجات الناس.

➢ تطبيق السياسات الازمة لتنمية الموارد البشرية عن طريق التعليم والتدريب وتقبل ابتكارات تكنولوجيا المعلومات.

➢ ضمان مشاركة المرأة في وضع وتنفيذ السياسات الرامية إلى تعزيز تنمية الموارد البشرية.

- فالمرتكزات التي تم التركيز عليها في تنمية الموارد البشرية تشمل ما يلي:³⁶

➢ الأفراد ذووا الخبرة في تنمية الموارد البشرية (المتخصصين ذووا الخبرة العلمية والعملية).

➢ عمليات تنظيم وظيفة تنمية الموارد البشرية وفق إستراتيجية مستقبلية (التعليم، التدريب، التكوين).

➢ تحديد أهداف وخطط تنمية الموارد البشرية المعرفية و السلوكية و البيئية على جميع المستويات.

2-6- أدوار مسؤول تنمية الموارد البشرية: تشمل أدوار مدير الموارد البشرية على الآتي:³⁷

أـ- المدير التنفيذي: مسؤول عن إحداث التكامل بين برامج الموارد البشرية وأهداف واستراتيجيات المؤسسة في برامج التنمية، حيث يشرف على عمل الإدارة الوسطى في الاتصال والتوعية والتنمية.

بـ- المدير الإداري: دوره الإشراف على أنشطة تنمية الموارد البشرية.

جـ- المدير الاستشاري: يعمل على توضيح نقاط القوة والضعف للأفراد.

دـ- المقيم: مراجعة البحوث والتقارير والبيانات الخاصة بتنمية الموارد البشرية وتقييمها.

هـ- المسوق: ترويج خدمات تنمية الموارد البشرية، وإقناع العلامة والاتفاقيات والعقود وتقييم الأفكار وعرضها على الآخرين.

وـ- محل الاحتياجات: دراسة وتحليل احتياجات الأفراد من البرامج والعمليات الازمة لتنمية قدراتهم.

ر- مصمم البرامج: لعمليات تنمية الموارد البشرية والاستفادة منها من طرف الأفراد. أما الباحث أدون فليبو A. Flippo فقد حصر أدوار وواجبات مدير الموارد البشرية في واجبين رئيسيين هما واجب إداري وواجب متخصص، وتشترك مع باقي الإدارات الأخرى في الواجب الإداري كالتنظيم، التوجيه، التخطيط والرقابة، أما واجب التخصص فيشمل:- تهيئةقوى العاملة كالاختيار والتدريب قبل العمل - تطوير القوى العاملة Développement - مكافأة القوى العاملة Compensation - إدامة القوى العاملة Maintenance وتوفير شروط العمل.³⁸

3- دور نظم المعلومات في المؤسسة:

3-1- دور نظم المعلومات في تنمية الموارد البشرية: تلعب نظم المعلومات دوراً استراتيجياً مهماً في إدارة وتنمية الموارد البشرية ، من خلال العمل على توفير جميع احتياجاتها من المعلومات المناسبة و المساعدة على ما يلي:

- جمع و ترتيب و تخزين البيانات و المعلومات و استغلالها في أداء أنشطة الإدارات والمؤسسات.
- أداء و تنسيق جميع الوظائف الرئيسية بالمؤسسة كوظائف المحاسبة والتخطيط... الخ
- تأسيس و خلق ثقافة مؤسساتية جديدة تحت على الإبداع والابتكار والمشاركة في اتخاذ القرارات.
- تحسين و تشجيع حركة الاتصالات بالمنظمة و مختلف المصالح الإدارية و الموارد البشرية بالمنظمة.
- تخفيض تكاليف إنجاز الأعمال داخل المنظمات ودعم الإدارة في عملية صنع القرارات.
- تزويد الإدارة بالمعلومات التي توفر الوقت و التكلفة و تحقق السرعة و الدقة و الاستمرارية، ولا يتحقق هذا إلا من خلال الاعتماد على نظام معلومات خاص بإدارة شؤون الموارد البشرية كالتالي:

3-1-1- نظام معلومات الموارد البشرية: أهميته و مزاياه

لقد عرفه Carelle: " بأنه النظام الآلي الذي يهدف إلى جمع وتخزين واسترجاع البيانات المتعلقة بالموارد البشرية في الشركة".³⁹

أ- أهميته: يمكن لنظام معلومات الموارد البشرية من مواجهة جميع التحديات من خلال التوظيف والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات، وهذا يساعد على توفر البيانات والحصول على المعلومات الكاملة والشاملة حول العاملين، والتي تمكّنهم من فهم مسؤولياتهم وفهم طبيعة وأبعاد العلاقات الوظيفية والتنظيمية بينهم.⁴⁰

وقد حصر بعض الباحثين أهمية هذا النظام في ما يلي:

- خزن و استرجاع المعلومات ومعالجتها بسرعة عالية ودقة متاهية.
- تقليص التعامل بالسجلات الورقية (اليدوية).
- خلق علاقة جيدة بين الإدارة والعاملين نتيجة لسرعة انتقال المعلومة بين الأفراد.
- خلق التكامل بين مختلف نشاطات الموارد البشرية وبين إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى.

ب- مزايا نظام معلومات الموارد البشرية: وهي عديدة أهمها:

- ✓ نظام متكامل وآمن يعمل على توفير معلومات سريعة ودقيقة ومنظمة وبتكليف منخفضة.
- ✓ نظام قابل للتطوير والتجديد والتحسين، يجعله نظام يشمل قرارات ذات جودة.

✓ نظام يملك تغطية واسعة لجميع الوظائف وكل ما يتعلق بها.

✓ نظام يتميز بالمرنة والانفتاح على الأنظمة الأخرى وتبادل المعلومات والعمل الجماعي.

✓ تثمين الكفاءات البشرية عن طريق توفير خدمات عن بعد (التكوين عن بعد والاتصال عن بعد...).⁴¹

3-2- دور نظم المعلومات في تسيير المعرفة: تعتبر المعرفة مورداً مهماً وأساسياً بالنسبة للمؤسسات التي تركز اهتمامها على هذا المورد المعرفي كمصدر رئيسي لتحقيق أهدافها، فمسار الحصول على المعرفة ينطلق من البيانات والمعلومات وصولاً إلى المعرفة التي لا تتحقق إلا في ضوء الاستخدام الفعال لمختلف نظم المعلومات من خلال الاعتماد على جانبين أساسيين يقان طرفاً في هذه العملية و هما التكنولوجيا التي تسهم في تحويل المعلومات إلى معرفة والأفراد الذين يملكون القدرة على تجديد و إنشاء معرفة ، وهم المكلفوون بالتعامل مع المعلومات، فالتكنولوجيا والأفراد يشكلان حقولاً متكاملة للحصول على معرفة فعالة، و

دور نظم المعلومات في تسيير هذه المعرفة ينحصر في الآتي:⁴²

✓ تسهيل وصول المعلومات إلى الأفراد والعاملين، وتسهيل إمكانية تحديثها وتطويرها وتوثيقها.

✓ المحافظة على المعلومات والمعرفة من خلال تطوير قواعد البيانات الخاصة بالمؤسسات.

✓ تقاسم المعرفة والمعلومات عن بعد باستخدام الحواسيب والبرمجيات.

✓ سرعة وسهولة الاتصالات من خلال التقارب بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات.

4- استخدامات نظم المعلومات في المجالات المختلفة للموارد البشرية:

- الاحتفاظ بسجل معلومات عن الموارد البشرية: يتضمن معلومات شخصية عن الموظفين والقسم والإدارة.

- إعداد تقارير عن الموارد البشرية: استناداً لوجود نظام لترتيب وتحليل وعرض البيانات في شكل جداول ورسوم بيانية حول المسار المهني للعاملين، ويقوم بذلك أخصائي في شؤون الموارد البشرية.

- الاستقطاب والاختيار: من خلال استقبال طلبات التوظيف والسيرة الذاتية من المتقدمين لشغل الوظيفة وإجراء المقابلات الكترونياً والرد عليهم.

- التخطيط للموارد البشرية: لاحتياجاتها في ضوء حجم العمل و التوسعات و التغيرات التنظيمية.

- التخطيط والرقابة على الأجور والرواتب: والتخطيط في زيادة الأجور.

- التدريب والتكوين للعاملين: يستخدم نظام المعلومات في مجال تحديد الاحتياجات التدريبية والتطوير.⁴³

- الحوافز و المزايا و المكافآت: من خلال التسويق بين مختلف المعلومات المتوفرة حول العاملين في هذا المجال.

- الأمان الصناعي والحماية الاجتماعية للعاملين استناداً لمجموعة البيانات المخزنة في قاعدة بيانات نظام المعلومات الخاص بالمؤسسة.

- تسيير المسار المهني للعاملين فيما يتعلق بالتقاعد والنقل و الترقية و الوفاة... الخ.

خلاصة: حتى يمكن الاستفادة من هذه التكنولوجيا المعلوماتية فإن استخدامها يتطلب توافر مجموعة من المتطلبات ذكر منها:

- توافر كوادر إدارية ماهرة متخصصة وقادرة على التعامل مع هذه النظم المعلوماتية .

- ضرورة العمل على تطوير الأنظمة الإدارية و أنظمة المعلومات المعمول بها في المؤسسة.
- تدريب وتكوين الموارد البشرية وزيادة مهاراتها وقدراتها على استخدام نظم المعلومات.
- توفير بيئة عمل جيدة ومناخ تنظيمي فعال لاستخدام هذه النظم المعلوماتية.
- توفير موارد مادية وبرامج أمنية لحفظ على هذه التكنولوجيا وصيانتها، باعتبار أن نظم المعلومات تشكل مطلبًا استراتيجياً للمؤسسات.

قائمة المراجع:

- ¹ ماركو إبراهيم نينو: أهمية نظام المعلومات في فاعلية إدارة الموارد البشرية، أبحاث روسيكادا دار الهدى للنشر، سكيكدة، الجزائر، عدد 3، ديسمبر 2005، ص 35.
- ² طارق طه ، إدارة البنك و تكنولوجيا المعلومات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر ، 2006، ص 463.
- ³ عمر وصفي عقيلي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد استراتيجي - ، دار وائل للنشر، عمان، ط 1، 2005، ص 548 .
- ⁴ سليم الحسينية ، نظم المعلومات الإدارية(نما) إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، ط 1، 2006، ص 27.
- ⁵ خضير شعبان ، الموسوعة الاجتماعية، مصطلحات في الإعلام و الاتصال، دار اللسان العربي، الجزائر، ط 1، لا سنة للنشر، ص 167.
- ⁶ نجم عبد نجم ، إدارة المعرفة (المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات)، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان،الأردن، ط 1، 2004، ص 508.
- ⁷ Weiss Dimitri, ressources humaines, édition d'organisation , paris , 2005, p766.
- ⁸ جمال الدين لعويشات، الإدارة و عملية اتخاذ القرارات، دار هوموه،الجزائر،2002، ص 34.
- ⁹ إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، مصر ، 2002، ص 252.
- ¹⁰ طارق طه، نظم المعلومات والحسابات الآلية والإنترنت، دار الفكر الجامعي،الإسكندرية، 2007، ص 562.
- ¹¹ عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 129.
- ¹² صلاح الدين محمد عبد الباقى، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، مصر ، 2000، ص 11.
- ¹³ عامر إبراهيم قنديلجي و علاء الدين الجنابي، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، ط 1، لا سنة للنشر، ص 23 ، 24.
- ¹⁴ Faycal Benchemam et Galindo geraldine, gestion des ressources humaines, gualino éditeur ,EJA- paris,2006,p64.
- ¹⁵ سليم الحسينية ، مرجع سابق، ص 26.
- ¹⁶ نجم عبد نجم ، إدارة المعرفة (المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات)، مرجع سابق، ص 327.
- ¹⁷ سهيلة محمود عباس، إدارة الموارد البشرية- مدخل استراتيجي -، دار وائل للنشر ، عمان، ط 2، 2006، ص 319.
- ¹⁸ عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 550.
- ¹⁹ Bernard Martory & Daniel Grozet ,gestion des ressources humaines, pilotage social et performances, dunod 7édition ,paris, 2008,p2.
- ²⁰ إبراهيم عباس الحلبي، تتمية الموارد البشرية واستراتيجيات تحفيتها، دار الفكر العربي للنشر والطباعة، القاهرة، ط 1 2013، ص 89.
- ²¹ مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي تكاملي -، إثراء للنشر والتوزيع، مكتبة الجامعة للشارقة، عمان، ط 2، 2014، ص 31.

- ²² منير نوري و فريد كورتل، إدارة الموارد البشرية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2011، ص 314.
- ²³ إبراهيم أحمد إبراهيم السيد، التعليم والتنمية البشرية - خبرات عالمية -، الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط1، 2007، ص 19.
- ²⁴ محمد سمير أحمد، الإدارة الإستراتيجية وتنمية الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2009، ص 75.
- ²⁵ إبراهيم أحمد إبراهيم السيد، مرجع سابق، ص 17.
- ²⁶ محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص 75.
- ²⁷ جنيفر جوي وأخرون، تنمية الموارد البشرية، مجموعة النيل العربية، مصر، ط1، 2008، ص 3.
- ²⁸ عبد الرحمن بن عتبر ، إدارة الموارد البشرية- المفاهيم والأسس ، الأبعاد، الإستراتيجية-، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة العربية، 2010، ص 84.
- ²⁹ علي بوكميش ، مدخل إلى تنمية الموارد البشرية مع دراسة الواقع في الدول العربية، دار الرأي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 16.
- ³⁰ عمر وصفي عقيلي ، مرجع سابق، ص 440.
- ³¹ محمد سمير أحمد ، مرجع سابق، ص 84.
- ³² أحمد الخطيب و خالد زيان ، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ودار جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص 19.
- ³³ Jean Marie Peretti: la gestion des ressources humaines des années quatre- vingt dix , Revue hommes et entreprises en Algérie ,N 01/ octobre, 1994, p 25.
- ³⁴ Bergeron G Pierre., la gestion moderne – théorie et cas-, Gaétan Morin, éditeur Quebec, 1993, p 247.
- ³⁵ علي بوكميش ، مرجع سابق، ص 17.
- ³⁶ محمد سمير أحمد ، مرجع سابق، ص 82 .
- ³⁷ سامح عامر عبد المطلب، إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص 38.
- ³⁸ علاء فرج الطاهر، إدارة المعلومات والمعرفة، دار الرأي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 24.
- ³⁹ نينو ماركو إبراهيم ، المرجع السابق، ص 37 .
- ⁴⁰ علي السلمي ، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1998، ص 373.
- ⁴¹ إلياس بوجعادة ، تفعيل الموارد البشرية وأثره في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير،جامعة 20 ألوت 1955، سككدة، 2007، ص 31.
- ⁴² نجم عبود نجم ، إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات و العمليات ، مرجع سابق، ص 373.
- ⁴³ أحمد ماهر ، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية، 2006، ص 83.