

دور نظم المعلومات في تنمية الموارد البشرية

أ. بولسان نجاة

جامعة سكيكدة

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 ومعارفه 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 تساهم 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 ثالثة في المثلث الاستراتيجي (قوة عسكرية وقوة اقتصادية وقوة معلوماتية)، فالتغيرات 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 " واقع إدارة الموارد البشرية بحاجة إلى تطوير البعد التخطيطي، خاصة المتعلق منه بالتخطيط لتنمية الموارد البشرية" ¹، وعلى أساسها برزت حاجة المؤسسات لنظام معلومات متكامل، تشمل كفاءته القيام بمختلف 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 وتسيير المسار المهني والوظيفي للعاملين في المؤسسة، وعليه يترتب تطوير وتنمية الموارد البشرية وتكوينها في استخدام هذه الأنظمة المعلوماتية، باعتبارها المستخدم الأكبر والأهم لهذه النظم، مما يتطلب إنشاء وتطوير أنظمة وبرامج الاستخدام لها وتحديثها بما يتماشى واحتياجاتها وتعميمها في كامل مصالح وأقسام المؤسسات المعنية، وسنحاول في مقالنا هذا الإجابة على التساؤلين التاليين: ما هو دور نظم المعلومات في تنمية الموارد البشرية ؟ و ماهي 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 المتعمق للتعريفات التي قدمت لنظم المعلومات مدى اختلافها و تعددها، كما تبين أيضا 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 مرتدة إليها (تغذية 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 متخذها.³

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

- فنظام 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 أيضا 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 يتفقوا على تعريف نظام المعلومات بأنه: " مجموعة منظمة من الموارد تضم الأجهزة والأفراد و البيانات وطرق تسمح بانتقال ومعالجة وتخزين وإيصال المعلومات في شكل بيانات ونصوص وصور وأصوات في التنظيمات".⁷

- فنظم المعلومات بتعريف أكثر تحديدا هو مجموعة من العناصر البشرية و الآلية، التي تعمل معا على تجميع البيانات و معالجتها وتحليلها وتبويبها، طبقا لقواعد وإجراءات مقننة لأغراض محددة بغرض إتاحتها للباحثين وصانعي القرارات و المستفيدين الآخرين، على شكل معلومات مناسبة ومفيدة.

1-1-1- نظم المعلومات الإدارية: S.I.M وهي نظام منهجي محتسب 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 وتعالج وتخزن البيانات لاستخدامها في التخطيط و الموازنة و الحسابات و السيطرة و العمليات الإدارية الأخرى، فنظم المعلومات الإدارية تقدم معلومات منظمة و مرتبة لمراكز اتخاذ القرارات في المنظمة.⁹ وتعرف أيضا نظم المعلومات الإدارية بأنها: "إحدى تطبيقات نظم المعلومات المبنية على الحاسبات الآلية، والتي توفر المعلومات للإدارة بصفة دورية لدعم عملية اتخاذ القرار، وخاصة النصف مهيكله".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، ويتكون هذا النظام من:¹¹
أ/ المدخلات: وهي البيانات المتعلقة بالموارد البشرية المراد إدخالها في الحاسب الآلي و معالجتها.
ب/ المعالجة الآلية للبيانات (المدخلات) ج/ المخرجات: وهي النتائج (المعلومات) حول الموارد البشرية، والتي تمت 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 مترابطة ومتناسقة ومتبادلة، بهدف توفير المعلومات البشرية التاريخية والحالية والمستقبلية لجميع الجهات التي يهتمها 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، و قد 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، و قد 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 وتخزينها ومعالجتها ليصل إلى (بيانات ومعرفة ونظم)، و الأثر الواضح لهذه النظم برز باستخدام المعلومات المعتمدة على الحواسيب، و التي تمكن من جمع كمية هائلة من البيانات و معالجتها و تخزينها بسرعة و دقة متناهية، و في الخمسينيات و الستينيات تأكدت 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 وفقا لأسس موضوعية و وظيفية كالآتي:¹⁷

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

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

ج- 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.

د- 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: تنحصر نظم المعلومات و تتميز بمجموعة من الخصائص تتمثل 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 للوقائع 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 تنمية الموارد البشرية: أهميتها وأهدافها ووظائفها وأسسها.

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

أ- تنمية 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، تشتمل على نشاطين هما التدريب والتنمية يكملان بعضهما البعض، ويهدفان إلى تطوير الموارد البشرية، وتتكون 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 وتوجيههم لإتقان تلك المهارات إلى مستوى أداء مقبول.²¹

ب- تنمية 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 والتكوين المستمر والترقية والاتصال والعلاقات الإنسانية.²²

- وورد تعريفها أيضا بالعملية المتكاملة المخططة موضوعيا إلى إيجاد قوة عمل متناسبة مع متطلبات العمل وتركز على الجوانب التالية:²³ - إعداد الفرد مهاريا بالتعليم أم بالتدريب/ تنمية الجوانب البشرية بالاعتماد على الذات/ تحقيق الربط بين إعداد الأفراد واحتياجات سوق العمل.

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

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

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

ث- تنمية الموارد البشرية كمنهج متكامل: استخدم مصطلح تنمية الموارد البشرية لوصف منهج متكامل وشامل وواع ومركز على المبادأة لتغيير المعارف والسلوكيات ذات الصلة بالعمل، باستخدام استراتيجيات التعلم...، وتنقسم إلى التنمية الشخصية، التنمية من أجل وظيفة أو وضع حالي.²⁷

ج- تنمية 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 وتتوجه إلى حاجات الناس في المأكل والملبس والمعاش والعمل والسكن والترقية والثقافة، فالتنمية البشرية تركز على عقول وسواعد الموارد البشرية.²⁸

- وورد في تعريف آخر لتنمية الموارد البشرية بأنها: "إعداد العنصر البشري إعدادا صحيحا بما يتفق واحتياجات المجتمع، على أساس أنه بزيادة معرفة وقدرة الإنسان يزداد ويتطور استغلاله للموارد الطبيعية فضلا عن زيادة طاقاته وجهوده".²⁹

وفقا لجملة التعريفات الواردة فتنمية الموارد البشرية هي وظيفة هادفة إلى زيادة معارف العاملين بالمؤسسة وتحسين قدراتهم القيادية والتنافسية والتدريبية و الابتكارية، علميا وتقنيا وسلوكيا.

2-2 - أهمية تنمية الموارد البشرية: تشكل الموارد البشرية عنصرا مهما من عناصر الإنتاج ، باعتبارها رأس مال بشري يمكن تنميته وتطويره وتأهيله بالنظر للمهارات والخبرات والمؤهلات العلمية والتقنية التي يملكها وتمكنه من تقديم جملة من الخدمات للمؤسسة، دفعت الدارسين والمهتمين بالعنصر البشري إلى جعل مسألة تنميته مسألة إستراتيجية تخدم مصالحها البعيدة الأجل، وهذا ما ذهبت إليه الشركات الأمريكية التي عدد العاملين فيها أكثر من مئة (100) فرد عام 1994، حيث خصصت مبلغ 45 مليار دولار كنفقات على برامج التدريب والتنمية، كما أكدت دراسة أخرى في الو.م.أ لجمعية التدريب والتنمية الأمريكية لعام 1995 أن الفوائد المحققة لإستراتيجية 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 التنافسية 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 مؤسسية إيجابية.
- ✓ صيانة الموارد البشرية من حيث حقها في العيش وتحسين الظروف الصحية والمعيشية والتعليم والتكوين.
- ✓ توفير وتطوير جميع الموارد المادية والطبيعية والمعرفية المتاحة من خلال تنمية مهارات الأفراد بما يتطابق مع 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 وخدمات العاملين / تقييم الأداء والتدريب.
- ويتحدد ميثاق الموارد البشرية حسب « Bouygues » على النحو الآتي:³³
- التمتع: بمعنى إيجاد الرجل المناسب في المكان المناسب والوقت المناسب.
- المعاينة: بمعنى معرفة كيفية جذب المؤهلات والمحافظة عليها.
- الانتقال: أي التوظيف الملائم.
- الاستقبال: والغرض منه أن يبقى المتمرنون الجدد أوفياء للتنظيم.
- التقويم: حتى يتموقع كل واحد بصفة جلية.
- المجازاة (المكافأة): وغرضه تشجيع المجهود الشخصي.
- التوجيه: لفتح آفاق التطور.
- التكوين: لتدعيم الاحترافية وتطوير الطاقات.
- التنشيط: والغرض منه عملية المشاركة الدينامية.
- الاتصال: بمعنى الاستماع والتداول لضمان نجاح الكل.

وحسب أحد الباحثين فإن وظيفة تسيير الموارد البشرية تتضمن خمس مراحل كالاتي:³⁴

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

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

ج- الانتقاء: وهي اختيار أفضل الكفاءات الممكنة لشغل المناصب التي تتوفر عليها المؤسسة.

د- تحسين المعارف: وهي مرحلة تتعلق بالعمل على التحسين الدائم والتجديد 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 عاملها عن طريق تحديد نقاط القوة والضعف بهذه المؤسسة، وبالتالي تحديد إستراتيجيتها ومختلف مستوياتها وفقاً لنتائج عملية التقييم

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

- أن يعيش الناس حياة صحية- أن يكتسبوا المعارف (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 و احتياجات الناس.

➤ تطبيق السياسات اللازمة 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: تشتمل أدوار مدير الموارد البشرية على الآتي:³⁷

أ- 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.

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

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

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

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

و- محلل الاحتياجات: دراسة وتحليل احتياجات الأفراد من البرامج والعمليات اللازمة 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: - تهيئة القوى 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 دورا استراتيجيا مهما 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 مؤسسية جديدة تحث على الإبداع والابتكار والمشاركة في اتخاذ القرارات.
- تحسين و تنشيط حركة الاتصالات بالمنظمة و مختلف المصالح الإدارية و الموارد البشرية بالمنظمة.
- تخفيض تكاليف انجاز 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 كآتي:

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 تمكنهم 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 متناهية.
- 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 وبتكاليف منخفضة.
- ✓ نظام قابل للتطوير والتجديد والتحسين، يجعله نظام يشمل قرارات ذات جودة.

- ✓ نظام يملك تغطية واسعة لجميع الوظائف وكل ما يتعلق بها.
- ✓ نظام يتميز بالمرونة والانفتاح على الأنظمة الأخرى وتبادل المعلومات والعمل الجماعي.
- ✓ تـمـثـل الكفاءات البشرية عن طريق توفير خدمات عن بعد (كالتكوين عن بعد والاتصال عن بعد...) ⁴¹
- 3-2- دور نظم المعلومات في تسيير المعرفة: تعتبر المعرفة موردا مهما و أساسيا بالنسبة للمؤسسات التي تركز اهتمامها على هذا المورد المعرفي كمصدر رئيسي لتحقيق أهدافها، فمسار الحصول على المعرفة ينطلق من البيانات و المعلومات وصولا إلى المعرفة التي لا تتحقق إلا في ضوء الاستخدام الفعال لمختلف نظم المعلومات من خلال الاعتماد على جانبين أساسيين يقفان طرفا في هذه العملية و هما التكنولوجيا التي تساهم في تحويل المعلومات إلى معرفة والأفراد الذين يملكون القدرة على تجديد و إنشاء معرفة ، وهم المكلفون بالتعامل مع المعلومات، فالتكنولوجيا و الأفراد يشكلان حقا متكاملما للحصول على معرفة فعالة، و دور نظم المعلومات في تسيير هذه المعرفة ينحصر في الآتي: ⁴²
- ✓ تسهيل وصول المعلومات إلى الأفراد و العاملين، و تسهيل إمكانية تحديثها و تطويرها و توثيقها.
- ✓ المحافظة على المعلومات و المعرفة من خلال تطوير قواعد البيانات الخاصة بالمؤسسات.
- ✓ تقاسم المعرفة و المعلومات عن بعد باستخدام الحواسيب و البرمجيات.
- ✓ سرعة و سهولة الاتصالات من خلال التقارب بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا 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: استنادا لوجود نظام لترتيب و تحليل وعرض البيانات في شكل جداول و رسوم بيانية حول المسار المهني للعاملين، ويقوم بذلك أخصائي في شؤون الموارد البشرية.
 - الاستقطاب و الاختيار: من خلال استقبال طلبات التوظيف والسيرة الذاتية من المتقدمين لشغل الوظيفة وإجراء المقابلات الكترونيا والرد عليهم.
 - التخطيط للموارد البشرية: و 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 التنسيق بين مختلف المعلومات المتوفرة حول العاملين في هذا المجال.
 - الأمن الصناعي والحماية الاجتماعية للعاملين استنادا 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 نذكر 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 للحفاظ على هذه التكنولوجيا وصيانتها، باعتبار أن نظم المعلومات تشكل مطلبا استراتيجيا 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 البنوك 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 الوارق 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 عبود نجم ،إدارة المعرفة (المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات)، مؤسسة الوارق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2004، ص 508.
- ⁷ Weiss Dimitri, ressources humaines, édition d'organisation, 3édition , paris , 2005, p766.
- ⁸ جمال الدين لعويصات، الإدارة و عملية اتخاذ القرارات، دار همومه، الجزائر، 2002، ص 34.
- ⁹ إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص 252.
- ¹⁰ طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية والانترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 562.
- ¹¹ عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 129، 130.
- ¹² صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص 11.
- ¹³ عامر إبراهيم قنديلجي و علاء الدين الجناحي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، ط 1، لا سنة للنشر، ص 23 ، 24.
- ¹⁴ Fayçal Benchemam et Galindo geraldine, gestion des ressources humaines, gualino éditeur ;EjA- paris,2006,p64.
- ¹⁵ سليم الحسينية ، مرجع سابق، ص 26.
- ¹⁶ نجم عبود 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 الحلابي، تنمية الموارد البشرية واستراتيجيات تخطيطها، 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 كورنيل، 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، ص19.
- ²⁴ محمد سمير أحمد، الإدارة الإستراتيجية وتنمية الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2009، ص75.
- ²⁵ إبراهيم أحمد إبراهيم السيد، مرجع سابق، ص17.
- ²⁶ محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص75.
- ²⁷ جنيفر جوي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، مجموعة النيل العربية، مصر، ط1، 2008، ص 3
- ²⁸ عبد الرحمان بن عنتر، إدارة الموارد البشرية - المفاهيم والأسس، الأبعاد، الإستراتيجية -، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة العربية، 2010، ص 84.
- ²⁹ لعللي بوكميش، مدخل إلى تنمية الموارد البشرية مع دراسة الواقع في الدول العربية، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص16.
- ³⁰ عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص440.
- ³¹ محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص84.
- ³² أحمد الخطيب و خالد زيغان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ودار جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص19.
- 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 لعللي بوكميش، مرجع سابق، ص17.
- 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، ص38.
- ³⁸ علاء فرج الطاهر، إدارة المعلومات والمعرفة، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص24.
- ³⁹ نينو ماركو إبراهيم، المرجع السابق، ص 37 .
- ⁴⁰ علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1998، ص373.
- ⁴¹ إلياس بوجعادة، تفعيل الموارد البشرية وأثره في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير في علوم التسير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2007، ص 31 .
- ⁴² نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات، مرجع سابق، ص 373.
- ⁴³ أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2006، ص83.