

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المدرسة العليا لإدارة الأعمال - تلمسان -



المدرسة العليا لإدارة الأعمال
ÉCOLE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT
-Tlemcen-

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في إدارة الأعمال.
تخصص: إدارة الأعمال وإستراتيجيات المؤسسات

الموضوع:

دور نظام المعلومات في ادارة الموارد البشرية
دراسة حالة مديرية سونلغاز بالجلفة

تحت إشراف الدكتورة:
موساوي رفيقة

من إعداد الطالب:
تواني محمد

لجنة المناقشة:

رئيسا	أستاذة محاضرة "أ"	د.حالدي محمد
مؤطرة	أستاذة محاضرة "ب"	د.موساوي رفيقة
ممتحننا	أستاذ محاضرة "ب"	د.صحراوي سعيد

السنة الجامعية: 2020/2019

الإهداء

الحمد لله الذي وفقني في عملي هذا وما كنت لأوفق لولاه . وأعانني الله في دراستي وما كنت لأستعين بسواه ،
 . والصلاة والسلام على أشرف خلق الله

* إلى من أوصى الله بهما خيرا، وكان رضاه من رضاهما، وسعيا لإسعادي وسهرا على راحتي والداي العزيزين

أطال الله في عمرهما ، أسأل الله أن يجازيهما عني خير الجزاء

إلى الإخوة والأخوات ، إلى كل الأهل والأقارب ،

إلى جميع الأصدقاء،

إلى كل من اعطى لنا ذرة أمل

إلى كل من قد اعاننا ولو بكلمة

إلى كل من عرفته من قريب أو بعيد،

إلى من رفعوا رايات العلم والتعليم

أساتذتي الأفاضل،

التشكرات

الحمد لله والشكر لله واهب كل النعم حمدا مباركا طيبا كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك
وعلو مكانك.

وأود أن أتقدم بجزيل الشكر أولا وقبل كل شيء لدكتورة موساوي المشرفة ورئيسة هذه المذكرة.

كما أشكر جميع أعضاء لجنة التحكيم على الإهتمام الذي أبدوه بعملتي:

دكتور حالدي محمد

دكتور موساوي رفيقة

دكتور صحراوي سعيد

وأخيرا أبلغ الشكر لجميع من ساهم في إعداد هذا العمل من قريب أو بعيد.

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
ii	الاهداء
iii	شكر وتقدير
v	فهرس المحتويات
viii	قائمة الاشكال والجداول
ix	المقدمة
الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات	
7	تمهيد
8	المبحث الاول: مفاهيم اساسية حول النظم و المعلومات
8	I. مفهوم النظام
11	II. المعلومات
12	III. المعلومات والمصطلحات المرتبطة بها
13	المبحث الثاني: مفاهيم اساسية حول نظام المعلومات
13	I. تعريف نظام المعلومات
15	II. اسباب استخدام نظم المعلومات
16	III. مكونات نظم المعلومات
20	المبحث الثالث: التكنولوجيا ونظم المعلومات
20	I. علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات
22	II. خصائص، أنواع، مهام ووظائف تكنولوجيا نظام المعلومات
25	III. محددات جودة نظام المعلومات وتحدياته
28	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: نظام معلومات الموارد البشرية	
29	تمهيد
31	المبحث الاول: الإطار المفاهيمي لإدارة الموارد البشرية
31	I. تعريف إدارة الموارد البشرية
32	II. وظائف إدارة الموارد البشرية
40	III. أسباب الاهتمام بإدارة الموارد البشرية

41	المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشرية
41	I. تعريف ومكونات نظم معلومات الموارد البشرية
44	II. مراحل بناء نظام معلومات الموارد البشرية وأنظمتها الفرعية
46	III. أهداف، أهمية وفوائد نظم معلومات الموارد البشرية
48	المبحث الثالث: تطبيقات وعوامل نجاح نظم معلومات الموارد البشرية
48	I. التطبيقات
50	II. عوامل نجاح نظم معلومات الموارد البشرية
51	III. إيجابيات وسلبيات نظم معلومات الموارد البشرية
53	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لنظم المعلومات الموارد البشرية بمديرية توزيع سونلغاز لولاية الجلفة	
55	تمهيد
56	المبحث الاول: تقديم المؤسسة (مديرية توزيع سونلغاز لولاية الجلفة)
56	I. التعريف بالمؤسسة سونلغاز الأم
59	II. مديرية توزيع سونلغاز لتوزيع بالجلفة، مهامها واهم اهدافها
59	III. تحليل الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع سونلغاز لتوزيع بالجلفة
65	المبحث الثاني:
65	I. مجتمع وعينة الدراسة
65	II. ادوات المستعملة في التحليل
66	III. تحليل مخرجات الاستبانة
76	خلاصة الفصل
77	الخاتمة عامة
80	المراجع
90	الملاحق
93	الملخص

قائمة الاشكال

- 24 - شكل 1 نموذج نظام المعلومات
- 59 . الشكل رقم 1.2: الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع سونلغاز الجلفة
- 67 شكل 1 2 توزيع الافراد حسب الجنس
- 69_ - شكل 1 3 توزيع الافراد حسب عدد سنوات العمل
- 70_ - شكل 1 4 توزيع الافراد حسب المستوى الدراسي

قائمة الجداول

58_	جدول 1 المؤسسات التابعة لسونلغاز
66	.جدول 2مقياس ليكرت
67	جدول 3توزيع الافراد حسب الجنس
68	جدول 4توزيع الافراد حسب عدد سنوات العمل
70_	.جدول 5 توزيع الافراد حسب المستوى الدراسي
72	جدول 6 نظام المعلومات في المؤسسة
74_	.جدول 7 نظام المعلومات في ادارة الموارد البشرية

مقدمة

مقدمة

مع سرعة التغيير التكنولوجي، الإقتصادي، الإجتماعي والثقافي الذي يشهده العام اليوم، برز إتجاه جديد لمفهوم الأعمال الحديثة، حيث أصبح الهدف الرئيسي جعل الوسائل البشرية أكثر ملائمة وموافقة مع متطلبات ومستلزمات العصر. تستلزم هذه الملائمة من المؤسسات العمل ضمن هيكل مرن داعم للفرد (العامل البشري)، وذلك بالعمل على إنشاء سلوك تنظيمي يدعم المورد الرئيسي للمؤسسة.

لأنّ الإقتصاد الناجع الذي يحكم العالم الحديث يركز على المعلومة وتطوير البحث العلمي وإدارة المعرفة، يعتبر الإهتمام المتزايد بالمهارات الشخصية والثقافة الخاصة بالفرد المصدر الأساسي لتحقيق هذه الركائز.

في ظل العولمة والتطور السريع الذي يشهده العالم والإقتصاد خاصة فإن المؤسسة التي تعمل على مكانتها هي التي تضع في الحسبان كفاءة الفرد ونوعية العامل أثناء وضعه في المكان المخصص له حسب مؤهلاته.

هذا التطور السريع الذي يشهده العالم في كافة المجالات (اجتماعية، سياسية، اقتصادية) له إنعكاسات وأثار جانبية على المؤسسات بوضعها في بيئة توجد فيها الكثير من المنافسة المحاطة بالكثير من التحديات، سواء للتطور او البقاء والإستمرار لأطول مدة ممكنة، أساس هذا التطور كان في السرعة التي شهدتها مجال تكنولوجيا المعلومات الذي أظهر موارد جديدة وأحدث طفرة في المفاهيم السابقة. كما يحتاج هذا المجال إلى تحقيق الإنسجام والمرونة والتكامل بين مختلف الأنظمة المتواجدة داخل المؤسسة للوصول الى الكفاءة والفعالية اللازمة لمواكبة هذا التطور الحاصل، " منذ وصول عصر المعرفة ، تواجه الشركات المزيد من المنافسة الشرسة بالإضافة إلى سعيها للبقاء على قيد الحياة، وهذا راجع لندرة الموارد، والتي يصعب الحصول عليها أو إستبدالها"¹.

لكل مؤسسة العديد من النظم التي تساعد الإدارة في تحقيق أهدافها المسطرة مسبقا. وتعمل على وصول المعلومة بشكل جيد في الوقت المناسب. والتي تحقق بدورها الفعالية والكفاءة للأنشطة المتواجدة داخلها.

من جانب آخر، يعتبر أساس نجاح المؤسسات وسر بقائها وإستمرارها في المنافسة هو التركيز على العامل البشري، وتحقيق هيكلية ومنظمة بشرية ذات كفاءة وفعالية. ولتحقيق هذه الهيكلية وجب الإهتمام بإدارة الموارد البشرية التي بدورها " تقوم بتوفير ما تحتاجه المؤسسة من الأيدي العاملة والمحافظة عليها، وتدريبها، و تطويرها والعمل على استقرارها و رفع روحها المعنوية"². حيث تعتبر وظيفة الموارد البشرية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة مقارنة بمختلف الوظائف الأخرى، بتركيزها وإهتمامها بالموارد البشرية (رأس المال البشري خاصة).

¹ Barney, J.. Finn resources and sustained competitive advantage. Journal of management, 17(1), (1991), p 99-120.

² محمد فالح صالح، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد، عمان، الأردن، 2004، ص21.

مع كل هذا الإفتتاح والتطور الذي شهده العالم أصبحت جميع الأسواق مفتوحة على مصرعيها، مما رفع شدة المنافسة بين المؤسسات، وغيّر مفاهيم ومعايير نجاح المؤسسة، والذي بدوره جعلها تعيد إعادة صياغة إستراتيجياتها وتنظيماتها وهيكلتها وطرق تسيير اعمالها، وأدى بها إلى التركيز على إدارة الموارد البشرية والإستثمار في رأس المال البشري لتحقيق الإستدامة ومواكبة التطور الحاصل. وأصبحت "جميع الشركات تدرك اليوم أن الموارد البشرية هي رأس مالها الأكبر لنمو المنظمة. إن عملية النمو والتنمية بدون مشاركة بشرية لا معنى لها لأن الإنسان هو الهدف والوسيلة لتحقيق التقدم"¹.

إن التحسن في البيئة الإقتصادية في العقود الاخيرة، جعل التنافس شديد بين المؤسسات. وجعل إدارتها أكثر تعقيداً، مما أجبرها على أن تكون أكثر ديناميكية وأكثر سرعة في الحصول والإستعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والحصول على آخر التحديثات، لتصبح المؤسسة أكثر توافق وإستعداد للبيئة المتغيرة في هذا المجال خاصة ولكثرة البيانات والمعلومات التي تحتاج إليها المؤسسة بجودة وفعالية في الوقت المناسب. لهذا أصبح نظام المعلومات أمراً حتمياً فهو "عبارة عن أسلوب رسمي يستخدم لتوفير المعلومات الدقيقة والموقوتة للإدارة، واللازمة لتسهيل عملية إتخاذ القرارات، والتي تمكن المديرين من القيام بوظائف التخطيط والتشغيل، والرقابة في المنظمة حتى تتمكن من تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها بفاعلية"².

إن لتكنولوجيا المعلومات دور كبير في إزدياد وتطور إستخدام نظم المعلومات، حيث لم يعد نظام المعلومات اليدوي (الوثائق والسجلات الورقية...) كافي ولم يعد قادر على مواكبة وملائمة الأعمال والتطورات السريعة، مما أدى الى الإنتقال إلى نظم المعلومات الألية وإستعمال الحاسوب والإنترنت والبرمجيات التي أصبحت لا غنى عنها في المؤسسات. إن سهولة ودقة المعلومات والبيانات وسرعة معالجتهم وتقديمهم يحتاج إلى تطبيقات ومهارات بشرية ذات كفاءة وجودة وفعالية عالية مما يتطلب الحصول على تطبيقات وشبكات للمعلومات حديثة، ليسهل العمل ويجعل نظام المعلومات ذا جودة وفعالية لتحقيق أهداف المؤسسة. وتعتبر المعلومات المادة الاولية لنظم المعلومات والذي بدوره يضيف الطابع المادي عليهم.

إن "تكنولوجيا المعلومات لها تأثير على جميع قطاعات إدارة الموارد البشرية من حيث التخطيط والإدارة والتوظيف والتدريب والتطوير ووظائف الصيانة، من أجل توفير مزايا تنافسية، تتطلب إدارة الموارد البشرية الفعالة تحديثاً مناسباً عن معلومات الموظفين الحاليين، وكذلك الموظفين المحتملين في سوق العمل. تطور تكنولوجيا

¹ Hajizade Moghadom, A., & Vajdi Dastgerdi, S.S. "Information Technology Projected Based Organization and Employee Satisfaction: A Case Study of Iran. Word Applied Science Journal, vol 10(10), 2010, pp 1176-1184.

² هيثم حمود الشبلي، مروان النور: إدارة المنشآت المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص. 225-226.

المعلومات أدى إلى تحسين أسلوب جمع هذه المعلومات من خلال التطوير من أنظمة نظم معلومات موارد بشرية¹.

إن حجم المعاملات، والتحديثات والتغيرات في القواعد، واللوائح القانونية ساهمت في تعقيد المعالجة وإستعمال المعلومات، مما جعل متخصصي إدارة الموارد البشرية وأصحاب الوظائف الإدارية الخاصة (المعلومات الشخصية. الخاصة. كشف المرتبات. الحالة الاجتماعية....) يستعملون نظم معلومات الموارد البشرية كوسيلة رئيسية لمعالجة هذه البيانات.

إشكالية الدراسة : انطلاقا مما تم تناوله نطرح الاشكالية التالية:

"ما مدى مساهمة نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية "

فرضيات الدراسة: لإزالة الغموض عن هذا التساؤل نقترح إيجابيات محتملة على هيئة فرضيات:

✓ الفرضية الأولى: يؤثر و بشدة نظام المعلومات على مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية.

✓ الفرضية الثانية: يساعد نظام المعلومات ويساهم بشكل كبير في إدارة الموارد البشرية.

أهمية موضوع البحث: تبرز أهمية الموضوع في عدة نقاط أبرزها:

- ترجع هذه الأهمية الى الدور والمكانة التي تحظى بها إدارة الموارد البشرية في المؤسسة خاصة في ظل العولمة والمتطلبات الحديثة؛
- ثانيا أهمية نظام المعلومات في ظل التطور الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- الإلمام أكثر بمفاهيم و دور نظام المعلومات؛
- تشخيص واقع إدارة الموارد البشرية؛
- توضيح العلاقة بين نظم المعلومات وإدارة الموارد البشري؛
- إبراز مكانة نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.
- إثراء رصيد المطلاع على هذه الدراسة من جانب المعلومات وأهمية النظم في الموارد البشرية.

¹ Kavanagh, M.J, Mohan, T.), **Human Resource Management** – Basics, Applications and Future Directions, Sage. 2009.p09.

مبررات اختيار الدراسة: هناك مجموعة من دوافع والأسباب التي دفعتنا لإنجاز هذه الدراسة وسنقسمها

إلى:

✓ أسباب ذاتية:

- علاقة موضوع الدراسة بالمجال العلمي والتخصص المدروس
- الإهتمام والميول الشخصي إتجاه الموارد البشرية ونظم المعلومات.
- السعي وراء اكتساب خبرات على أرض الواقع حيث يطبق ما تم دراسته

✓ أسباب موضوعية(علمية):

- محاولة معرفة كيفية تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة.
- المكانة التي وصلت إليها إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.
- التحديثات التي طرأت على نظام المعلومات.

منهج الدراسة:

نظرا إلى طبيعة بحثنا اعتمدنا على " المنهج الوصفي التحليلي " حيث اعتمدنا في الجزء الاول على جانب النظري والفصلين الأول والثاني اما في الجزء الثاني الفصل الثالث وهو الفصل التطبيقي قمنا بإسقاط الجانب النظري عليه باستخدام دراسة الحالة.

الدراسات السابقة:

-دراسة "قشنيطي أميرة" تحت عنوان: فعالية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية دراسة حالة-شركة الخطوط الجوية الجزائرية، رسالة ماجستير، "2012"

اوضحت هذه الدراسة ان التطور الخاص بنظام المعلومات في المؤسسة منوط بوجود مستخدمين ذو كفاءة قادرين على التحكم في تكنولوجيا الحديثة التي هي شرط من الشروط وذلك ينعكس على مخرجات نظام المعلومات بمعلومات دقيقة وواضحة في الوقت والمكان المناسبين.

-دراسة أجنبية (2013) Sasvári معنونة ب

“The Impacts of Using Business Information Systems on Operational -
Effectiveness in Hungary”

عملت هذه الدراسة على إظهار والكشف على العراقيل التي تحدث في مرحلة الإدخال في نظم المعلومات وكذا القرارات المتعلقة بهذه العملية. والعمل على معرفة مدى كفاءة ومساهمة نظم المعلومات في تحقيق الربح للمؤسسة وأظهرت إمكانية إستعمال نظم المعلومات في مجال الرقابة وتهيئة التقارير.

-دراسة "أحمد صالح الهزايمة" والتي كانت تحت عنوان "دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية (دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد)2009"

قامت هذه الدراسة بالربط بين وسائل جمع المعلومات ومدى سرعة القرارات المتخذة كما أظهرت ارتباط جودة المعلومات بكفاءة القرارات المتخذة وكما أبرزت أهمية الحماية والحفاظ على المعلومات وإبقائها سرية على القرارات المتخذة وكفاءتها.

هيكل البحث:

سنقوم بإعداد هذا البحث بتقسيمه الى فصلين نظريين وفصل ثالث يتناول الجانب تطبيقي

✓ الفصل الأول: يحمل عنوان "مفاهيم حول نظام المعلومات"؛

✓ الفصل الثاني: " ماهية نظام معلومات الموارد البشرية "

✓ الفصل الثالث يتمثل في الجانب التطبيقي عبارة عن دراسة حالة لمديرية سونلغاز للتوزيع بالجلفة.

وفي الأخير كانت خاتمة مع إعطاء النتائج والتوصيات.

صعوبات الدراسة:

واجهتنا عدت صعوبات خاصة في ضل الظروف الإستثنائية هذا العام مع الجائحة (كورونا كوفيد19)

ويمكن ان نلخصها في:

- صعوبة إجراء الدراسة الميدانية نتيجة للحجر ؛

- صعوبة إجراء مقابلات والإلتقاء بالإطارات في المؤسسة بسبب عدم المداومة و سرية المعلومات بشكل

عام.

-طبيعة نشاط المؤسسة الغالب عليها الجانب التقني على الإداري.

-المجال الواسع لموضوع الدراسة وصعوبة إلمامه به.

الفصل الأول:
الإطار المفاهيمي لنظام
المعلومات

تمهيد

تعدّ المعلومة المورد الأهم بالنسبة لنشاط الإدارة، وبالتالي يرتبط أدائها بجودة المعلومة والنتائج المتحصل عليها، والتي أين تسهم بدورها في إتخاذ القرار والتنسيق بين مختلف الأعضاء في المؤسسة وتختلف مصادر الحصول على المعلومة وإيصالها للإدارة (تقارير. هاتف. اتصال....) وذلك من أجل إستغلالها بشكل الأمثل للمؤسسة في الوقت المناسب.

هنا تظهر الحاجة إلى نظم المعلومات بتوفيره للمعلومة ذات الجودة والوقت المناسبين من خلال معالجته للكمية الهائلة من البيانات المتحصل عليها. وبدخول تكنولوجيا المعلومات المؤسسات زادت سرعة التعامل مع البيانات وأصبح لها دور كبير في إنتاج المعلومة مما أدى الى ظهور نظام المعلومات. حيث ساهم" التطور في تكنولوجيا المعلومات (وكذلك صناعة البرمجيات، بالإضافة إلى التعقد في البيئة التي تعمل فيها المؤسسات)، إلى ظهور الحاجة لأدوات تساعد المنظمات على التعامل مع بيئتها من خلال الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات، ولقد بدأ ذلك الأمر بالتشغيل الالكتروني للبيانات إلى أن تطور إلى ما نشاهده اليوم من لأنواع المختلفة لنظم المعلومات."¹

فما هو نظام المعلومات وماهي مكوناته واساسياته وانواعه؟ سنتطرق لكل هذا في الفصل الأول.

¹ Ghorbani, M., & Sangani, S (2011). "The role of Information Technology on the Organizational Effectiveness in Mashhad City Hall" World Applied Sciences Journal, vol 13(9), pp 2095-2107

المبحث الاول: مفاهيم أساسية حول النظم و المعلومات

I. مفهوم النظام : يتضمن النظام مجموعة من المفاهيم الخاصة

1. تعريف النظام: هناك العديد من التعاريف لمفهوم النظم ومن ابرزها:

للـ مجموعة من العناصر المترابطة والمكونة من عنصرين أو أكثر مع وجود علاقة تربط بينها، وتتفاعل مع بعضها البعض بغرض تحقيق هدف مشترك...¹.

للـ مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل، تحكمها علاقات وآلية عمل معينة في نطاق محدد، لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام، بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها من خلال إجراء تحويلي منظم للمدخلات بهدف إنتاج مخرجات من التغذية الراجعة والرقابة.²

للـ يعرف النظام بانه وحدة مكونة من نظم فرعية متداخلة ومترابطة فيما بينها، وتهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف.³

للـ يعرف كذلك على انه مجموعة من الأشياء المرتبطة ببعض التفاعلات المنتظمة أو متبادلة الأداء لوظيفة معينة.⁴

للـ النظام مجموعة من العناصر التي عقدت معا لتسهيل تدفق المعلومات أو المواد أو الطاقة مما يؤدي إلى نتائج معينة.⁵

للـ "مجموعة العناصر المترابطة و المتكاملة التي تكون كل متكاملًا"⁶.

و بالتالي يمكن تعريفه على النحو التالي

النظام عبارة عن مجموعة من العناصر المترابطة التي تشكل نشاطاً أو إجراء معالجة من أجل تحقيقه هدف أو أهداف مشتركة من خلال العمل على البيانات لإنتاج المعلومات.

2. خصائص النظام:

¹ علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي: نظم دعم القرارات، الطبعة 1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 24

² فايز جمعة صالح النجار: نظم المعلومات الإدارية، الطبعة - 02، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007 ص 11-12

³ J.C. Raymond. And M.J. Riley : « **MIS : Management Dimensions** », San Francisco, 1993, P04.

⁴ بشار يزيد الوليد: نظم المعلومات الإدارية، دار الرابحة للنشر والتوزيع، الطبعة - 01، عمان، الأردن، 2009، ص 113.

⁵ Antoine Zimmermann : « **conception de systèmes d'information** », pole information, Ecole Nationale Supérieure des Mines de Saint-Etienne, 2013, P03.

⁶ عماد الصباغ، نظم المعلومات، ماهيتها و مكوناتها، دار الثقافة للنشر و التوزيع ط 1 ، ، الأردن، 2000 ، ص 13

رغم اختلاف التعاريف الخاصة بالنظام، فإنه لتواجد أي نظام يجب ان تتوفر فيه هذه العناصر او الشروط¹:

- ✓ المركبات الأساسية: العناصر، التفاعلات المنتظمة وطرق العمل، الحدود، الغايات؛
- ✓ لأي نظام غايات وظائف حيث سبب تواجد أي نظام هو تحقيق هدف معين؛
- ✓ يتمحور عمل النظام في تحويل منظم للمدخلات بهدف انتاج مخرجات وفق ضوابط محددة؛
- ✓ عناصر النظام انما متجانسة ومتناسقة وهذا الذي يجعل النظام يؤدي عمله؛
- ✓ تناسق العلاقات الرابطة بين مختلف عناصر النظام.
- ✓ يتميز النظام بان له كيان خاص به وله خصائص تميزه عن البيئة التي يتواجد داخلها؛
- ✓ النظام يتواجد داخل بيئة يتفاعل معها حيث تؤثر به ويؤثر بها وهي بما يعرف ببيئة النظام.

3. مكونات (مركبات) النظام:

يتكون النظام من عدت مركبات والتي تلعب دور في المؤسسة وهي:

أ. المدخلات: بما أن النظام قائم على التفاعل بين عناصره أو مكوناته إذ لا بد من وجود موارد مادية أو بشرية التي تشكل المادة الخام لهذا التفاعل لذلك فإن هذه الموارد يمكن تسميتها بالمدخلات لكونها تشكل نقطة البدء في عملية التفاعل في النظام ليتمكن من العمل لغرض تحقيق الهدف المطلوب منه².

يمكن اعتبارها الموارد اللازمة لتحقيق اهداف النظام (رأس مال ، . الات .. الخ).

ب. العمليات المعالجة: هي مجموعة العمليات التي تجري على البيانات المدخلة بغرض تحويلها إلى معلومات تقدم للمستفيد النهائي³.

تتمثل في الأنشطة التي تقوم بتحويل المدخلات الى مخرجات ذات منفعة ودلالة قيمة سواء من خلال الإنسان أو الألة.

ت. المخرجات: هي نواتج عمل النظام التي يتم نقلها إلى البيئة أو إلى النظام الكلي وقد تكون عبارة عن

سلعة أو خدمة أو معلومة⁴.

تمثل النتيجة النهائية لنشاط المعالجة و النظام وقد تكون على شكل خدمات، معلومات، سلع، وقد تكون

¹ - إدريس، ثابت عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص153.

² عثمان الكيلاني وآخرون: المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط - 02، عمان، الأردن، 2003 ص 44.

³ نواف محمد عباس الرماحي: تصميم نظم المعلومات الحاسوبية وتحليلها، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط - 1، عمان، الأردن، 2009 ص37.

⁴ أحمد فوزي ملوخية: نظم المعلومات الإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب، الازارطة، مصر، - 2009، ص 28

المخرجات عبارة وسيط لنظام اخر وتعتبر مدخلات، خاصة في المؤسسات الكبيرة.

ث. التغذية العكسية: هي العمليات الخاصة بتوجيه ومتابعة وتقييم المدخلات ومعالجتها أول بأول، إضافة إلى العمليات الخاصة بتنفيذ المخرجات¹.

تتمثل في إكتشاف وجود خلل في مراحل النظام حيث يقوم بالإجراءات اللازمة ليصحح هذه الاختلالات وتمثل معلومات حول اداء النظام.

ج. الرقابة: مجموعة الإجراءات والقواعد بهدف التحقق من أن تشغيل النظام وفق ما هو مخطط له عند تصميم وأنه يحتوي على كافة الإجراءات الرقابية لضمان صحة المدخلات وعمليات المعالجة والمخرجات بهدف الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة وفق المعايير المفترضة عند تصميمه². وهي عبارة عن مقارنة المخرجات مع أهداف النظام المسطرة عند تصميمه أول مرة ابتداء من المدخلات الى المخرجات والنتائج لضمان دقتها وجودتها وتقييم المعلومات المرتدة للقيام بمختلف التعديلات في عمليات النظام.

ح. بيئة النظام: تتمثل النظم ، في عناصر تنتمي إليه و بالتالي كل العناصر الغير خاضعة له و المحيطة به تشكل بيئته .

خ. حدود النظام: و هي مجموع الفواصل التي تحدّ عناصر النظام عن بيئته.

4. أنواع النظم:

ليس هناك معيار محدد لتصنيف النظم. وبهذا يمكن تصنيفها الى عدة انواع باستخدام وعلى حسب عدة معايير وهي:³

أ. حسب أصل النظام: تصنّف إلى

- ✓ النظم الفيزيائية: هي تتمثل في النظم ذات طابع مادي وملموس حيث تتكون من افراد، آلات، الخ
- ✓ نظم الفكرية: هي النظم ذات الطابع المعنوي الفكري حيث يتكون من المفاهيم أي الغير ملموسة مثل برمجيات.

ب. حسب درجة ارتباط النظام مع البيئة:

- ✓ النظم المفتوحة: تتمحور في النظم التي تكون لها علاقة وارتباط مع البيئة المتواجد فيها حيث يتأثر بيها يؤثر فيها.

¹ مرجع سابق .عثمان الكيلاني وآخرون، عمان، الأردن، 2003 ، ص45.

² مرجع سابق نواف محمد عباس الرمحي: عمان، الأردن، 2009 ص37.

³ محمد دباس الحميد، ماركو أبراهيم تيتو، "حماية أنظمة المعلومات" دار حامد للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الأردن، 2007،ص16.

✓ النظم المغلقة: تتمثل في النظم التي تكون منعزلة على بيئتها وليست لديها ارتباط معها.

ت. حسب مدة حياة النظم:

✓ النظم الثابتة: تتميز هذه النظم بطول فترتها الزمنية نسبيا وتمتاز بالدوام والثبات.

✓ النظم المؤقتة: تعتبر هذه النظم قصيرة الأمد وتعيش فترة زمنية معينة عادة ما تكون لتحقيق هدف

جزئي وتنتهي

ث. حسب مستوى اليقين :

✓ الأنظمة المؤكدة : تمتاز هذه الأنظمة ب القدرة على معرفة النتائج والمخرجات واليقين بطريقة عمل النظام.

✓ الأنظمة الغير مؤكدة : هذه الانظمة عادة لا يمكن التنبؤ بالنتائج حيث لا يكون التأكد من سيرورة النظام.

ج. حسب طبيعة الكيان:

✓ نظم طبيعية: هي التي لا يكون للإنسان دخل فيها تتميز بخفاضها على وجودها وتناغم مع المتغيرات؛

✓ نظم إصطناعية: هي تلك النظم التي صنعها الانسان وطورها وحدد مختلف علاقاتها واهدافها .

II. المعلومات : بدورها تتضمن المعلومة جملة من المفاهيم

1. تعريف المعلومات

للم تعرف المعلومة على أنها بيانات تم تشغيلها ووضعها في صياغ له معنى وفائدة بالنسبة لمستخدم معين ، لذلك فإن المعلومات تحمل قيمة مضافة للبيانات نتيجة لعملية التحويل أو التشغيل التي تمت عليها¹.

للم تعرف على أنها تلك البيانات التي تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح بإستخدامها والإستفادة منها ، وبالتالي المعلومات تؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها².

للم كما تعرف كذلك على أنها بيانات تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلاً ، والتي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها³.

من هذه التعاريف، نستنتج أن المعلومة عبارة عن بيانات معالجة لتصبح أكثر نفعاً يمكن الرجوع إليها والاستفادة منها تعرف المعلومات: " 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 تجري على البيانات من تبويب و تحليل و تفسير بهدف استخدامها في توضيح الأمور المختلفة بما يحقق لهم

¹ منال محمد الكردي ، ، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية - النظرية - الأدوات - التطبيقات ، دار الجامعة الجنبية ، الإسكندرية ، مصر ، 2003 ، ص : 13.

² سونيا محمد البكري ، نظم المعلومات الإدارية ، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر ، 2001 ، ص : 97.

³ حسان ، نظم معلومات الإدارية ، النار الجامعية للنشر ، الإسكندرية ، مصر ، 2010 ، ص : 112.

الفائدة¹.

2. خصائص جودة المعلومة : تتمثل خصائص المعلومة في :²

- الوضوح : إن وضوح المعلومات يجعلها أكثر فائدة في المجال المطلوب بها .
- الدقة : إن دقة البيانات يجعل المعلومات دقيقة ومعتمد عليها في المجال المطلوب منها ، أي تخفيض نسبة الخطأ الموجودة والناجئة عن العمليات الحسابية المختلفة .
- السرعة : ويقصد بالسرعة هنا إمكانية توفير المعلومات بفترة زمنية قصيرة ، مع مراعاة الوضوح والدقة عند جمعها .

- الشمولية : أي شمولها وتمثيلها للمجال المطلوب التي جمعت من أجلها ؛
- التكلفة : أي العائد المتوقع من المعلومات أكبر من تكلفة الحصول عليها .
- الواقعية : والتي تعتبر العنصر الحاسم ، أي أن المعلومات يجب أن تكون ممثلة للواقع ، أي مأخوذة من واقع حالة المشكلة.

3. أهمية المعلومة:

تتوقف على متطلبات قاعدية سواء بالنسبة للأفراد الذين يمتلكونها أو الذين يستقبلونها وتتمثل هذه المتطلبات في الوضوح والفعالية³.

III. المعلومة والمصطلحات المرتبطة بها:

1. المعلومات والبيانات :

تعرف البيانات على أنها ملاحظات موضوعية وحقائق خام بخصوص ظواهر مادية ملموسة أو معاملات وأحداث تنظيمية ، ويعني ذلك على أن البيانات تعبر عن مقاييس موضوعية لخصائص وحدات قد تكون أفراد (عملاء) أو مواد خام ، أو عمليات تبادل⁴.

كما تعرف أيضا على أنها مجموعة من الحقائق الضرورية التي تعبر عن مواقف وأفعال معينة سواء أكان التعبير عنها بأرقام أو رموز أو كلمات أو إشارات ، ولكن هذه الحقائق قد تكون غير مترابطة أو غير مهيكلة وغير مجدية وهي على صورتها الحالية ، والبيانات تشبه المواد الخام اللازمة⁵.

ويمكن ان تكون البيانات على عدة أنواع التي تعتبر مصادر لها هي⁶:

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 عثمان التاني وآخرون ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2009 ، ص : 20.

³Jean – Yves Lebra **Pour quoi une Formation Organisation** Dunod Paris. 1990 .P.56 .

⁴ منال محمد الكردي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 13.

⁵ علاء عبد الرزاق السالمية ، نظم إدارة المعلومات ، معهد التنمية الإدارية ، الدوحة ، قطر ، 2003 ، ص : 8 .

⁶ فايز جمعة صالح النجار ، مرجع سابق ص.38.

- بيانات فيديو.
- بيانات صوتية.
- بيانات صوتية
- بيانات نصية
- بيانات رقمية.

2. المعلومة والمعرفة :

تعني المعرفة على أنها تلك الإضافة العلمية والثقافية من مصدر أو أكثر ، حيث تؤدي هذه المعرفة إلى اتساع إدراك الفرد لتجعله قادرا على معالجة أي مشكلة تواجهه في مجالات المعرفة التي تعلمها ، كما يمكن أن تحدد المعرفة على أنها عمليات استنتاج يمكن الحصول عليها من عدة مصادر¹.

فعلى الرغم من عدم وجود حدود فاصلة بين المصطلحين إلا أنهما ليسا وجهين لعملة واحدة ، فالمعلومات هي ما ينتج من معالجة البيانات التي تتوالد في البيئة ، وهي تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها ؛ وهذا يعني أن المعرفة أعلى شأن من المعلومات ، فنحن نسعى للحصول على المعلومات لكي نعرف أو نزيد من معارفنا².

وأن كل من البيانات والمعلومات والمعرفة مترابطة فيما بينها ، إذ تعرف البيانات على أنها مواد خام وحقائق مجردة وغير منظمة ومستقلة عن بعضها البعض على شكل أرقام ، أو كلمات أما المعلومات فهي بيانات تمت معالجتها للحصول على ناتج مفيد أو بيانات تم تنظيمها ومعالجتها لتحقيق أقصى استفادة منها ، أما المعرفة فهي معلومات تمت معالجتها وهي خلاصة تجميع وترتيب معلومات في شأن موضوع معين لمرحلة معينة ، وهي أكثر قيمة أو فائدة وبها يتم اتخاذ قرار³.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول نظام المعلومات

I. تعريف نظام المعلومات :

هناك عدة تعريفات لنظم المعلومات تناولت كل منها جانب معين لنظم المعلومات :

للـ فهناك من ركز على المركبات الأساسية على غرار التعريف:

" مجموعة منظمة من الموارد : مواد ، برامج ، أفراد ، بيانات ، وإجراءات مساعدة على اكتساب ، ومعالجة ، تخزين ، توصل المعلومات (بشكل بيانات ، نصوص ، صور ، أصوات ...) في المنظمات " ⁴.

للـ هناك من تناول التعريف من حيث الدور الذي يلعبه داخل المؤسسات، مثل الذي يعتبر نظام

¹ علاء عبد الرزاق السالمية، مرجع سبق ذكره، ص: 230 -

عبد اللطيف محمود مطر، إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2007، ص: 22- 23.

³ أحمد الخطيب، خالد زيفان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، عالم الكتب الحنين، عمان، الأردن، 2009، ص: 6.

⁴ Robert Reix, **Systèmes d'information et management des organisations**, 4ème édition, (Paris: Vuibert, 2002), p. 75.

المعلومات "الحيثيات التي من خلالها تتحرى المؤسسة أو تستعلم لتسيير عملياتها وتطورها"¹.
 هناك من يرى في نظام المعلومات انه بيئة قائمة بحد ذاته، مثل " بيئة تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبيا وإنتاج وبث المعلومات لمن يحتاجها الصناعة القرارات"².

هناك من يعرف نظام المعلومات من خلال العلاقة التي تربط مكوناته مثل " ... الحاسب الآلي ، وبرامج التشغيل ، والإجراءات اليدوية ، والنماذج الخاصة بالتحليل والتخطيط واتخاذ القرارات ، وقاعدة البيانات "³.

أما من الجانب الفني مثلا هو "عبارة عن آلية وإجراءات منتظمة ، تسمح بتجميع وتصنيف و فرز البيانات و معالجتها و تحويلها إلى معلومات يسترجعها الإنسان عند الحاجة ليتمكن من انجاز عمل أو اتخاذ القرار أو القيام بأية وظيفة تفيد حركة المجتمع ،عن طريق المعرفة التي يحصل عليها من المعلومات ، المسترجعة من النظام"⁴.

ويوجد عدت تعاريف عامة لنظم المعلومات:

مثل الذي يقدم نظام المعلومات على أنه:

" ذلك النظام الذي يتضمن مجموعة متجانسة ومترابطة من الأعمال والعناصر والموارد تقوم بتجميع وتشغيل وإدارة ورقابة البيانات بغرض إنتاج وتوصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من قنوات وخطوط الاتصال ويشمل هذا التعريف نظم المعلومات سواء كانت خاصة بجهات حكومية أو جمعيات ومؤسسات خيرية أو شركات عامة أو تجارية أو صناعية في مجال الأعمال وينطبق هذا التعريف على أي نظام للمعلومات سواء كان نظام يدوي بسيط يتكون من مجموعة من الملفات والدفاتر والمستندات أو كان نظام شامل ومعقد يقوم على استخدام الحاسبات الآلية "⁵.

او انه : " عبارة عن إجراءات و عمليات 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 "⁶.

¹ Humbet Lesca, Elizabeth Lesca, **Gestion de l'information – qualité de l'information et performance de l'entreprise** , (Paris: Litec, 1995), p. 11

² عماد عبد الوهاب الصباغ، مرجع سابق ص. 11

³ منال محمد الكردي، مرجع سبق ذكره، ص: 13. ص: 185.

⁴ وهيبه غرامي ، نظم المعلومات التوثيقية بالجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2011 - ص17.

⁵ أحمد السيد علي حسين. نظم المعلومات الحاسوبية الإطار الفكري والنظم التطبيقية. ا الدار الجامعية .لاسكندرية مصر: 2006.ص21.

⁶ مدني عبد القادر علاقي: إدارة الموارد البشرية من خل لتحقيق ميزة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية مصر 2003، ص 530.

او مثل الذي يعرفه : " على أنه مجموعة من الإمكانيات البشرية والآلية التي تعمل مع بعضها البعض في ظل مجموعة من القواعد والاختصاصات ، وتقوم بجمع وتخزين واسترجاع وبث وتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة لدى المؤسسة لرفع كفاءة العمل الإداري بها " ¹ .

II. أسباب استخدام نظم المعلومات:

تعد نظم المعلومات المصدر الأساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة لعمليات اتخاذ القرار الرشيد، حيث تعكس المعلومات التفاعل الذي يحدث في بيئة المنظمة الداخلية وبين المنظمة والبيئة الخارجية بجميع ما فيها من مؤثرات، وتساهم المعلومات بذلك في زيادة قدرة الإدارة على رسم الخطط والسياسات الصحيحة و إيجاد التنسيق المتكامل بين العوامل البيئية الداخلية والخارجية، واحتياجات المنظمة ومواردها².

هناك العديد من العوامل والأسباب التي أدت الى انشاء نظم المعلومات ، وهي:³

- **المشكلة الإدارية:** إن جوهر المشكلة الإدارية يتمثل باختصار في اتخاذ القرارات التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة على أوجه الاستخدام غير المحدودة بحيث تؤثر العوامل الخارجية التي لا تملك الإدارة السليمة قدرة السيطرة عليها إلا في حدود التخفيف من آثارها السلبية وإستغلال الفرص كما أن تلك القرارات تتخذ في ظروف تتصف بنقص المعلومات وعدم التأكد وصعوبة الرؤية المستقبلية بصورة صحيحة.

- **تقسيم العمل:** إن تقسيم العمل أدى إلى ضرورة تبادل المعلومات، فالمنظمة تنقسم إلى العديد من الإدارات المختلفة (المشتريات، الإنتاج، التسويق...) وحتى يتم أداء هذه الأنشطة بشكل فعال يجب أن تتم عملية تبادل المعلومات بين هذه الإدارات والأقسام، بشكل أفقي بين الإدارات في المستوى الواحد، وعمودي بين الإدارات في المستويات المختلفة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة.

- **التقدم التقني والعملي:** إن التطورات العملية والتقنية للإنتاج تجعل العملية الإنتاجية أكثر تعقيدا، فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم، وتحتاج إلى رؤوس أموال ضخمة.

هذه العوامل أدت إلى ازدياد مخاطر القرار بحيث أن أي قرار خاطئ قد يؤدي إلى خسارة كبيرة لأن الإجراءات الإنتاجية تسير في المنظمات الحديثة بشكل سريع مما جعل عملية إدارة المنظمات الحديثة أكثر تعقيدا ، وتحتاج إلى كم هائل من المعلومات والتي يجب أن تتدفق بشكل منتظم بين المراكز الإدارية المتعددة في المنظمة.

¹ يوسف حجيم الطائي ، مرجع سابق ص : 550.

² أبو حصيرة، محمد أحمد عبد الزواق (أثر استخدام أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة على كفاءة التدقيق الداخلي دراسة حالة شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، فلسطين، 2005ص - 20.

³ HWANG MI , WINDSOR JC and PRYOR , **A Building of a knowledge base for MIS research : a Meta analysis of a systems success model** Information Resources Management Journal (2000) 13 (2) 26-32 .

-المنافسة الدولية والمحلية : إن أهم سمة في الاقتصاديات الحديثة هي أنها تقوم على اقتصاديات السوق حيث يوجد تنافس كبير بين المنظمات على الصعيد الدولي والمحلي بالإضافة إلى ذلك فإن اقتصاد السوق هو اقتصاد عرض مما يلقي على عاتق إدارة المنظمة أعباء إضافية من أجل ضمان بقائها في الشوق واستمرارها في العمل في ظل هذه الظروف ، وهذا يتطلب بعض البيانات الهامة ، كما أن ثورة الاتصالات تؤدي إلى تغير مستمر في أذواق المستهلكين مما يلقى على عاتق المنظمة أعباء متتابعة لأذواق المستهلكين ورغباتهم من أجل تطوير الإنتاج والخدمات بما يتلاءم مع تغيرات.

III. مكونات نظم المعلومات :

يتكون نظام المعلومات من البيانات والأفراد والعمليات والتقنيات"¹.

1.موارد نظم المعلومات: الموارد التي تساهم في عمل نظم المعلومات من بداية استقبال البيانات الى تحويلها الى معلومات ومخرجات قيمة للمؤسسة هي:²

أ. الموارد البشرية : إن وجود الأفراد ضروري لعمل أي نظام معلوماتي ، وهناك نوعين أساسيين من الموارد البشرية وهما المستخدم النهائي ومتخصصو نظم المعلومات :

- ✓ المستخدم النهائي وهو الفرد الذي يستفيد من مخرجات نظام المعلومات .
- ✓ متخصصو نظم المعلومات وهم الأشخاص الذين يقضون وقتا كاملا في تطوير وتحليل وتصميم وتشغيل نظم المعلومات.

وهناك أمثلة عن الموارد البشرية (الأفراد):

- أخصائي بنظم المعلومات: يقومون بتطوير وتشغيل وصيانة نظام المعلومات.
- المختص بتشغيل نظام المعلومات وهذا في المؤسسات الكبيرة.
- المختص في تحليل النظام: يساهم في تطوير النظام. ويحاول معرفة المشاكل .
- المختص في التشغيل: يعمل على تجهيز المعدات والمواد المادية (الحاسوب. طابعة....) ومراقبتها.
- المختص بإنشاء الشبكات: يقوم بربط الاجهزة ونقل وتوزيع المعلومات بواسطة الشبكات .
- المختص في استعمال نظام المعلومات : المستعمل النهائي لنتائج النظام (المحاسب .مدير.....).

ب. الموارد المادية (المعدات): الأجهزة المادية والموارد المستخدمة في تشغيل المعلومات، وهي تشمل

- الحاسوب والذي يعتبر وحدة التشغيل المركزية، والأجهزة المكملة والتي تتمثل في مكونات الحاسوب والوسائط والتي تعبر في جميع الاشياء الملموسة والتي يتم تسجيل البيانات عليها.
- ✓تعريف الحاسوب : "هو عبارة عن جهاز إلكتروني مكون من مجموعة آلات تعمل معا، مصمم

¹الإرياني أروي يحيى عبد الرحمن ، " أساسيات تحليل وتصميم نظم المعلومات " ، شعاع للنشر والعلوم ط1 ، دمشق ، سوريا 2008 ص13

²منال محمد الكردي ، مرجع سبق ذكره ، ص27.

لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، ويقوم هذا الجهاز بقبول البيانات وتلقيها وتخزينها آلياً، ثم يجري عليها العمليات الحسابية والمنطقية المقارنة بين شيئين أو أكثر، ثم يستخرج ويستخلص هذه العمليات. كل ذلك وفقاً واتباعاً لتوجيهات مجموعة تفصيلية بأمر وتعليمات تسمى برامج، وهذه البرامج معدة ومخزنة مسبقاً، ويقوم الحاسب بأداء مثل هذه العمليات على البيانات الرقمية والأبجدية أو عليها معاً.....¹

✓ خصائص الحاسوب:²

- الدقة في أداء العمليات؛
- السرعة العالية التي تساعد على توفير الوقت في أداء العمليات.
- المرونة في تأدية العديد من الأعمال وعدم الاقتصار على أداء عمل واحد فقط.
- السعة الكبيرة في تخزين البيانات والسرعة في استرجاعها عند الطلب.
- قابلية التوسع والنمو في ذاكرته الأصلية والذاكرة الثانوية التي تلحق به، وإضافة ملحقات مساعدة.

ت. موارد البرمجيات

وهي الأنظمة والبرامج التي تشغل الأجهزة والبيانات والمعلومات والمعارف، وتحدد العمليات التي ستؤديها الأجهزة وتشمل موارد البرمجيات:

- ✓ **برمجيات التشغيل:** هي برامج نظم التشغيل التي تجعل النظام قادر على تشغيل البيانات مثل:
- برامج التشغيل التي تراقب وتدعم ملحقات النظام وتعمل على التحكم في إدارة الجهاز.
- ✓ **برمجيات التطبيقات:** هي برامج مكتوبة لتطبيقات الخاصة، تشغل وتعالج مباشرة بيانات المؤسسة في الوظائف المختلفة عن طريق المستخدم النهائي.

ث. موارد البيانات

تنظم موارد البيانات في نظم المعلومات على شكل قواعد بيانات، قواعد معرفة، أو بنوك المعلومات التي توفر المعلومات لإعطاء الخبرة في المواضيع المختلفة.

وإن مورد البيانات ليس مجرد مادة أولية لنظم المعلومات بل هو مورد هام من موارد النظام ينبغي إدارته بفاعلية وكفاءة لضمان تحقيق الفائدة المرجوة منه.

ت.1. البيانات

إن المقصود هنا هي قواعد البيانات والتي تشكل الملفات للبيانات والعلاقات بين جداولها وتدفعات البيانات فيما بينها.

¹ نادية جبر عبد الله وعثمان حسين عثمان « التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية » ، : مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد 9، العدد 31، أكتوبر 2003، ص 273.

² محمد الهادي، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، ص 58

ت.2. خصائص قواعد البيانات:

- هناك العديد من المزايا والخصائص التي تتوفر عليها قواعد البيانات من أبرزها ¹:
- إستقلالية البيانات: تحفظ البيانات في نطاق قاعدة البيانات بصفة مستقلة عن برامج التطبيق التي لا تتأثر بواسطة أي تغيرات في تنظيم البيانات ماديا كما أن ذلك لا يتبعه أي تأثير راجع على البرامج مما يقلل من صيانة البرامج.
 - مركزية البيانات: يحفظ نموذج قاعدة البيانات في شكل واحد مقنن للبيانات بدلا من أشكال عديدة، فلا يكون لكل تطبيق ملفاته الخاصة في إطار مركزي موحد.
 - تقليل الحشو: للحد من التكرار و تقليل الحشو والإسهاب، وباستخدام هذه الصفة أمكن تجنب عدم التوافق وحذف البيانات الزائدة عن الحاجة وتوفير مساحة التخزين بحذف المكرر والمشاركة في البيانات بين أكثر من مستخدم.
 - تكامل البيانات: تتميز قواعد البيانات بخاصية التكاملية لوحدة بياناتها
 - خصوصية وأمن البيانات: إذ يمكن التأكد من أن الوصول المعتمد هو الذي له الحق في استخدامها.
 - خصوصية وأمن البيانات تعتبر من البرامج الروتينية الهامة التي يضمنها نظام قواعد البيانات، وبذلك لا تكون البيانات المخزنة في قاعدة البيانات عرضة للسرقة أو الإطلاع غير المعتمد أو غير المرخص به.
 - جودة البيانات: يؤكد أسلوب نظام إدارة قواعد البيانات جودة ما يحويه من بيانات من خلال توفير
 - عدة قدرات منها(ترابط البيانات، الاستدعاء، الضبط المتزامن، تصحيح الخطأ والتعديل، البساطة، توفير البيانات).

ت.3. فوائد قواعد البيانات :

- من بين الفوائد التي يمكن الحصول عليها من قواعد البيانات ²:
- تقليص تكرار البيانات لوجود علاقات منطقية تفرضها أنظمة قواعد البيانات مما يؤدي الى زيادة سرعة المعالجة والحصول على المعلومات.
 - توفير الأمن والحماية للبيانات من دخول غير المخولين . وقد تنوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر الى الأكثر تعقيدا لواقع المنظمة.
 - تمثيل البيانات تبعا لوضع المنظمة.
 - القدرة على إستخدام لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطوير تلك التطبيقات.

¹ بركات ، خالد مصطفى ، " نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي ودورها في عملية التطوير الإداري " . رسالة مقدمة إلى قسم الإدارة العامة بجامعة القاهرة ، 1997 م.

² العبادي ، باسمة عبود مجيد ، " أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار " ، رسالة ماجستير مقدمة للكلية التقنية الإدارية ، هيئة التعليم التقني ، 2006.ص.40.

ج. موارد الشبكات والاتصال:

تعتبر الشبكات والاتصالات جزءاً أساسياً من الموارد في جميع أنواع نظم المعلومات المكونة ، حيث انتشرت العديد من أنظمة تخزين المعلومات وتوزيعها مثل : الانترنت ، والتي أصبحت تمثل عوامل النجاح المعيارية في العمليات وفي جميع المؤسسات ، والتي يتم من خلالها نقل البيانات والمعلومات سواء داخل المؤسسة أو خارجها ، إذ زاد الاعتماد على الشبكات المحلية والعالمية الواسعة الانتشار .

ج.1. أهمية الشبكات المعلوماتية : تملك شبكة المعلومات ايجابيات التي تعتبر مكن اهميتها منها:¹

- تطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع شركاء الأعمال داخل المؤسسة وخارجها منها وإليها.
- تحسين سلاسة العمل لزيادة الإنتاجية، بالعمل عن بعد والمشاركة في الموارد مما يسمح بإستغلال موارد الشبكة بالمؤسسة عند وبعد إنجاز الأعمال التي لا تتطلب التأخير.
- التواصل عن بعد فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة.
- يستخدمون نظم التشغيل المختلفة وبرامج مختلفة بل ولغات مختلفة، فاللقاءات عن بعد تسمح بالتخاطب اللحظي بين مجموعة من المستخدمين عوضاً عن عقد الاجتماعات بالطرق التقليدية، وتجنب تكاليف النقل، السفر، الإقامة

- يمكن للمؤسسة من تجهيز طلبيات الموردين بعرض منتجاتها للعملاء عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة تقليدياً من قبل.

- ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل، مما يتيح إستغلال الطاقات البشرية الكامنة في المجتمع من طرف المؤسسات.

وهناك فوائد أخرى كثيرة منها:²

- ✓ ضمان بث وتبادل المعلومات الأساسية لمختلف التطبيقات داخل التنظيم.
- ✓ تمكن أعضاء المؤسسة بالحصول على معلومات من أي مكان متواجدين فيه.
- ✓ تسمح بتبادل المعلومات المختلفة مع الشركاء الخارجين للمؤسسة.
- ✓ إتاحة قاعدة بيانات، تحوي حجم هائل ومهم من المعلومات للتسيير العملي للأنشطة.

ج.2. الأنترنت :

عبارة عن شبكة مكونة من آلاف الشبكات المتصلة ببعضها البعض .أي أنها عبارة عن تجمع عالمي

لشبكات الحاسوب والتي من خلالها يمكن للمستخدمين تبادل البيانات والمعلومات³ .

اما الاتصال فهو : "عملية نقل البيانات والمعلومات من مكان إلى آخر باستخدام الإشارات الكهربائية

¹ إبراهيم بختي « الانترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق دراسة حالة الجزائر . أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002-2003، ص. 22.

² M- H Delmond, Y- Petit et J- Gantier, Management des Systèmes d'information, (Dunod, Paris, France, 2003), p 59.

³ الصريفي، محمد. إدارة تكنولوجيا المعلومات. it. الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، 2009 . ص. 13 ..

أو الموجات الكهرومغناطيسية، نظراً لقدرتها الفائقة على نقل كمية كبيرة من المعلومات في وقت قصير للغاية، وهي عملية نقل كافة أنواع مصادر المعلومات المقروءة والمكتوبة والمسموعة والمرئية (نصوص صور مخططات صوت حركة..الخ) من حواسيب إلى حواسيب أخرى منفصلة عنها مكاناً بواسطة وسائل وقنوات الاتصال

اللاسلكية كالأقمار الصناعية والشبكات¹.

هناك من يرى ان تقسيم نظم المعلومات يكون التالي :²

- أ. الموارد البشرية (الافراد أو المجموعات) : يشكل هذا العنصر جزء هاماً من نظام المعلومات ، وهم الأفراد الذين هم مصدر المعلومات ، أو الذين يقومون بنقلها ، معالجتها ومنه نستنتج أنه ليس كل الأفراد مقيدون بنظام المعلومات ، إذن فتسيير الموارد البشرية له علاقة وطيدة بالأفراد الذين يجب سماعهم ، إقناعهم وتطوير مهاراتهم والتصدي لهم في حالة الضرورة ومحاورتهم.
- ب. التنظيم : ونقصد بذلك تنظيم العمل بحيث يقسم إلى مهمات ، وكل مهمة لها خصائص أجهزة مراقبة، اللغات المستعملة ، ثقافة المؤسسة ، قواعد وطرق التسيير ، دورات المعلومات ، درجة اللامركزية في إتخاذ القرارات، حجم المؤسسة...إلخ..
- ت. التكنولوجيا: إن تكنولوجيا المعلومات تعتبر أحد الأدوات الهامة المتاحة للمديرين للتكيف والتعامل مع التغيير ، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات هي المسؤولة عن تلاحم وتماسك التنظيم كوحدة واحدة.

تعرف تكنولوجيا المعلومات لغة بأنها: " هي تطبيق المنهج العلمي في التعامل مع البيانات و المعلومات بما يمكن المنظمات من اتخاذ قرارات فعالة في كافة المستويات الإدارية في شتى المجالات."³

واصطلاحاً ب: " اللغة التقنية، و العلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلاً عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس و رفاهيتهم التقنية، كما أنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية، أو طريقة إنجاز غرض منشود"⁴.

المبحث الثالث: التكنولوجيا و نظم المعلومات

I. علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات؛ تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات ، وبينما اعتمدت مهمة معالجة "

¹ سلطان، إبراهيم، نظم المعلومات الإدارية – مدخل النظم، الدار الجامعية، 2005.

² سونيا محمد البكري، مرجع سابق، ص 18.

³ عبد الفتاح ، المغربي عبد الحميد . الإدارة الأصول العلمية و التوجيهات المستقبلية . مصر : مكتبة العصر للنشر و التوزيع ، 2006 . ص.206.

⁴ الصريفي. محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص.134..

البيانات واختزان المعلومات وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها إلى المستخدمين على الاساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن والتي أثبتت محدوديتها وعجزها عن إنجاز هذه المهمة على النحو المطلوب خاصة بعد الازدياد الهائل في حجم ونوع البيانات ، وبات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات¹.

أما عن مكونات تكنولوجيا المعلومات فهي ذاتها مكونات نظم المعلومات المذكورة سالفا، مع التركيز على أحدث المعدات المتقدمة في مجال التقني إلى جانب المؤهلات البشرية المتخصصة في أحدث تقنيات المعلومات و الإتصال بكافة مراحلها.

1. أهمية تكنولوجيا المعلومات:

"نتيجة للتطورات الكبيرة التي حدثت في العديد من الإدارات، من حيث كبر حجمها واتساع نشاطها وما ترتب عن ذلك من توليد كم هائل من البيانات المختلفة، فقد زادت الحاجة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات وهذا بهدف التمكن من تشغيل تلك البيانات وإنتاج المعلومات"².

2. أنواع التكنولوجيا:

هناك عدة معايير يمكن ان تصنف التكنولوجيا على أساسها من اهمها³:

أ. على أساس درجة التحكم:

- التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا، وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.
- تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق، حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

ب. على أساس موضوعها:

- تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له.
- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة
- تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين... الخ.
- تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة

¹ سناء عبد الكريم الخناق : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة ، الملتقى الدولي المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية ، بسكرة ، 12 و 3 نوفمبر 2005 ، ص 236.

² الطائي، يوسف حجييم ، مؤيد ، عبد الحسن ، مرجع سابق . ص 26.

³ علوطي لمن، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي في المؤسسة، مذكرة ماجستير، الجزائر 2004 ص 9.

الحاسوب.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها تزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير، الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبت المعلومات.

ت. على أساس أطوار حياتها:

- تكنولوجيا وليدة.
- تكنولوجيا في مرحلة النمو.
- تكنولوجيا في مرحلة النضج.

ث. على أساس محل استخدامها:

- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.
- تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

ج. على أساس درجة التعقيد:

- التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.
- التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية، استيعابها إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الإستثمار.

II. خصائص، أنواع، مهام ووظائف تكنولوجيا نظام المعلومات:

1. الخصائص: تتمثل خصائص الجودة في¹

- توفير المعلومات المناسبة والدقيقة للشخص المناسب في الوقت المناسب .
- تحقيق أهداف المؤسسة ، وتحسين استخدام مواردها من أفراد ومعدات ومعلومات .
- تحسين وتنشيط حركة الاتصالات واتخاذ القرارات وتأمين المعلومات داخل المؤسسة.

يساهم نظم المعلومات في زيادة أداء المؤسسات فهو يملك الخصائص التالية :²

- يجب وضع النظام وتوفيره على درجة معقولة من الإقناع بأهميته وفائدته.

¹حسين مصطفى هلاي ، الخدمات البنكية الإلكترونية الشاملة (رؤية مستقبلية ، ندوة حول نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار ، جامعة قناة السويس)، القاهرة ، مصر ، 25-21 نوفمبر 2007 ، ص 2.

² علا أحمد عبد الهادي الزعانين، رسالة ماجستير بعنوان اثر التحول في نظم المعلومات المحاسبية دراسة تطبيقية في وزارة المالية الفلسطينية الجامعة الإسلامية ، تخصص محاسبة وتمويل ، غزة، - - 2007 ، ص 23..

- يصمم النظام لخدمة الوظائف والنشاطات، وخاصة وظيفتي التخطيط والرقابة، ليتمكن متخذي القرار من اتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب، كونه يدعم القرارات الموجهة، والنصف موجهة على المستويين الرقابة الإدارية، والتشغيلية في المؤسسة.
- أن يكون النظام بسيطاً يسهل فهمه، ويوضح مصادر البيانات ويساعد في تدفق المعلومات، لأنه نظام يعتمد على البيانات المتوفرة في المنظمة، والمتعلقة بالماضي والحاضر.
- أن تتوفر في النظام المرونة بغية مواكبة التطورات، والتغيرات لتحقيق الحد الأقصى من أهداف المؤسسة والتزاماتها.
- أن يكون للنظام القدرة على الإيفاء باحتياجات متخذي القرار، من حيث ارتباطه بنظام الرقابة الداخلية ومتابعة الانحرافات.
- أن يتوفر النظام على نوع من القدرة على التعديل وفقاً للظروف الناتجة من التفاعل مع البيئة، باستخدام أسلوب التغذية المرتدة، والذي يساعد على تقييم العمل وتحديد مواطن القصور.

2. أنواع نظم المعلومات:

يوجد اربع انواع لنظم المعلومات وهي:¹

- أ. نظام معلومات المستوى التشغيلي: هو نظام يساعد المديرين في المستوى التشغيلي على متابعة وتقييم، أداء الأنشطة والمعاملات الخاصة بالمؤسسة وتدفع الموارد الخام ومستلزمات الإنتاج وحركة الأموال من مصروفات واردات. مثل المبيعات العملاء الائتمان، الرقابة الآلية الخاصة على المخزون الخ .
- ب. نظام معلومات مستوى المعرفة: نظام يدعم الموظفين الذين يعملون في مجال المعرفة والبيانات في المنظمة. مثل نظام الحفظ والتوثيق.
- ت. نظام المعلومات مستوى الإدارة : نظام يستخدم التسجيل في العمليات الإدارية على مستوى الإدارة الوسطى.

ث. نظام المعلومات المستوى الاستراتيجي: نظام يساعد الإدارة العليا على تحديد ومعالجة القضايا الإستراتيجية طويلة الأجل سواء داخل أو خارج المنظمة. مثل أي نظام يستخدم التنبؤ واتخاذ القرارات المستقبلية

3. مهام نظام المعلومات:

تعتبر هذه العناصر حوصلة لمهام نظام المعلومات:²

- جمع المعلومات التي تسمح بمعرفة ملائمة ومستمرة للسوق والفاعلين فيه بما يسمح للمديرين بتكليف القرارات الإستراتيجية التي يتم اتخاذها.

¹ سي بشير عابدة ، نظم المعلومات و أثرها ، على عملية صنع القرار في المؤسسة ، مذكره ماستر ، معهد العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير ، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب ، عين غوشنت ، 2015-2016 ، ص 24.

² KORBI, Kaouther. **Rôle du système d'information dans la prise de décision stratégique adaptée à la complexité** . . Tunisia, 2006. p. 1-18.

- السعي للاستجابة لاحتياجات وردود أفعال المستهلكين.
- الاستجابة لتطورات و نمو السوق ولتكنولوجيا المعلومات المتوفرة.
- معرفة نقاط قوة المنافسين (المنتجات، الأسعار، حصص السوق...).
- العمل على نشر معرفة المعلومات ونشر اتخاذ القرارات.

الشكل رقم 01: نموذج نظام المعلومات

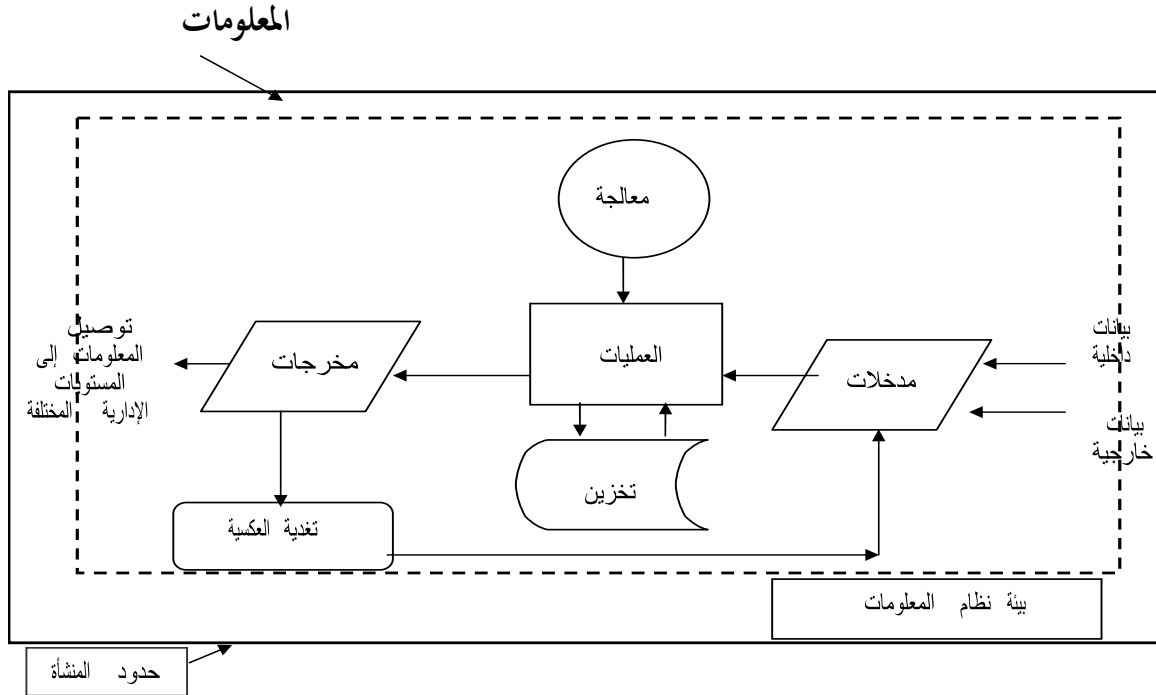


Fig. 1.1. شكل 1 نموذج نظام المعلومات

المصدر: كامل السيد غراب وفادية محمد حجازي، نظم المعلومات الإدارية، نشر جامعة الملك سعود، الرياض، ط1، 1997، ص46.

4. وظائف نظام المعلومات:

ومن مهام نظام المعلومات يمكن تحديد الوظائف التالية:¹

¹ نجم عبد الله الحميدي، عبد الرحمن العبيد و سلوى أمين السامرائي، "نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر"، دار وائل للنشر

أ. جمع البيانات: تتمثل الوظيفة الأولى لنظام المعلومات في جمع البيانات سواء من البيئة الداخلية أو البيئة الخارجية ، ومصادر جمع البيانات: ¹

✓ المصادر الداخلية: وهي كل الوثائق المحاسبية والإدارية التي تتوفر على بيانات تصف نشاط المنظمة، كأرشيف المنظمة على مستوى كل قسم، ملفات الزبائن، تقارير البائعين التابعين للمؤسسة، تقارير الاتصالات التجارية. ²

✓ المصادر الخارجية: إن الحصول على البيانات الخارجية يحتاج إلى مجهودات وقدرات أكبر من أجل امتلاكها، لأنها غير موجودة في المنظمة نفسها، ويتم الحصول عليها من خلال المعاملات التي تقوم بها المنظمة مع بيئتها الخارجية سواء مع الدولة أو العملاء أو الموردين.

ب. معالجة البيانات: المعالجة هي عملية تساعد على تحويل البيانات إلى معلومات، وهذه الأخيرة تمكن من خدمة استخدامات متعددة. ويمكن الإشارة أيضا إلى أن المعالجة هي عملية تحويل البيانات من هيئتها الخام المدخلات (تحويل إلى معلومات) مخرجات (ذات معنى وقيمة). فالمعالجة هي مهمة حيوية و تتم من خلال إجراء عمليات مختلفة بالحساب و بالمقارنة... الخ.

ت. تخزين المعلومات: تعتبر عملية تخزين المعلومات ضرورية ومهمة ، فالمعلومات إما أن تستخدم بصفة فورية من قبل المستفيدين، أو تخزن لحين استرجاعها في عملية لاحقة عندما تظهر الحاجة إليها مجددا من الجهات المستفيدة، و ذلك من خلال استرجاعها وفق أساليب معينة يتم إعدادها عند القيام بتصميم نظام الإسترجاع الملائم.

ث. بث المعلومات و اتخاذ القرار: المعلومات المعالجة تصبح جاهزة للاستخدام من قبل المستخدم النهائي. هذه العملية أي عملية البث تتم من خلال نموذج الكتابة مثل التقارير المالية و نموذج مباشر مثل شبكة الاتصال الداخلية في المنظمة ما بين الموظفين.

III. محددات جودة نظام المعلومات و تحدياته

1. محددات جودة نظام المعلومات: العوامل والمتغيرات المهمة التي تتحكم بجودة ومنافع لنظام المعلومات: ³

- المقدار : يعرف مقدار معالجة المعلومات بحجم أو كمية البيانات التي جمعت وفسرت بواسطة المشاركين في المؤسسة ، ومقدار المعلومات التي تمت معالجتها لتقديمها للأقسام.
- غموض المعلومات (الالتباس) : يتعلق بتعدد وتنوع معاني الأفكار المنقولة بواسطة المعلومات

¹ عبد الله حمود علي سراج، "خصائص المعلومات القاعدية لبناء قرارات الإنتاج التي تسمح بالأسبقية في إطار الإستراتيجية التنافسية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005، ص 46.

² DAYAN Armand, "Marketing industriel", vuibert, 4ème édition, 1999, p34.

³ خضير، نعمة عباس، "نظم المعلومات وعلاقته بالتكنولوجيا والسلوك القيادي" مجلة دراسات الجامعة الأردنية (العلوم الإنسانية). جلد (28)، عدد{1}، 2005.

حول الأنشطة التنظيمية ، أي أن المعلومات يمكن أن تأخذ أكثر من معنى ، فإذا كانت المعلومات واضحة محددة وكان لها تفسير واحد متشابه ، ستكون غير غامضة أما عندما يغلب عليها طابع الاختلاف وربما تعدد التفسيرات ستكون حينئذ غامضة.

- القدرة على توفير المعلومات: وهى تشير إلى قدرة وسهولة الحصول على ما يلاءم حاجات وحده العمل من المعلومات المدركة.
- الانتظام : تشير إلى الإدراك المستقر عبر الزمن لمتطلبات وحده العمل من المعلومات.
- الاستقلالية : تشير إلى الدرجة التي تجهز بها وحدة معالجة المعلومات ما تحتاجه من معلومات.

لنجاح عمل نظام المعلومات يتطلب الكفاءة التي تعبر عنها هذه مؤشرات:¹

- الدقة: وتعنى توافر درجة مناسبة من الدقة في المعلومات المعدة لاستخدامها بدرجة عالية من الثقة في الأغراض الإدارية مثل التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات؛
- الملائمة: وتعنى أن تتطابق أنواع ومواصفات البيانات والمعلومات مع احتياجات المستخدمين؛
- الوقت المناسب: والمقصود هنا مراعاة عامل الزمن عند توفير البيانات والمعلومات بالحجم والنوعية المناسبة ، حيث إن مجرد توفير البيانات والمعلومات في عصر ديناميكي لا يعنى شيئاً بقدر ما يعنى الحصول على هذه البيانات والمعلومات بالوقت المناسب لأغراض اتخاذ القرار المناسب؛
- التكلفة المناسبة: أي أن المنافع المتأتية من نظام المعلومات يجب أن يوازى أو يفوق التكاليف المترتبة على استخدام هذا النظام وإلا اختلت الموازنة وانعدمت أو تدنت الكفاءة تبعاً لذلك.

2. تحديات نظام المعلومات:

- يتطلب نظم معلومات تحديثات جديدة تتلاءم مع التغييرات التي يمكن ان تحدث:²
- التحديات الإستراتيجية: إن التغييرات الفنية تتسارع وتنمو بمعدل متزايد عن قدرة المنظمة على تطبيق واستخدام التكنولوجيا، ولكي تظل المنظمات متنافسة فهي تحتاج إلى إعادة تصميم التنظيم حتى تتمكن من استخدام التكنولوجيا، وتنسق بين الأنشطة المختلفة لتقديم المنتجات والعمليات الإنتاجية.
- التحديات الخاصة بالاتجاه نحو الكيانات العملاقة: إن النمو المتزايد في التجارة العالمية وظهور الكيانات العملاقة يستدعي وجود نظام للمعلومات يمكن أن يدعم عملية الإنتاج وبيع السلع، والخدمات في عدة بلدان مختلفة.
- تحدي بناء هيكل المعلومات: يقدم نظام المعلومات طرق جديدة لأداء الأنشطة فقد تكون المنظمة ليس لديها فكرة واضحة عن أهدافها، وكيف يمكن أن تدعم بنظم المعلومات بعض المنظمات التي لا تستطيع

¹ المغربي، عبد الفتاح، نظم المعلومات الإدارية. الأسس والمبادئ، الإسكندرية، (2002).

² - محمد إسماعيل بلال، «نظم المعلومات الادارية»، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية ص 355.

أن تحقق أهدافها بسبب نقص كفاءة نظم المعلومات.

- تحدي الاستثمار في نظم المعلومات: لقد أدى تطوير الحاسبات الآلية ذات القوة وغير المكلفة والتي تتطلب تكنولوجيا متطورة، وإستخدام نظم المعلومات في تصميم وإنتاج وتسليم وصيانة المنتجات والخدمات من الضروري أن يكون الإستثمار فيها ذو عائد اقتصادي.

- تحدي المسؤولية والرقابة: إن نظم المعلومات المبنية على استخدام الحاسب الآلي تلعب دورا مهما حيويا في حياة المنظمات الخاصة والمنظمات الحكومية، وبالتالي يجب أن تؤخذ الخطوات الضرورية للتأكد من صحتهم، ومدى الاعتماد عليهم، وضمان سريتهم.

خلاصة:

كملخص لهذا الفصل فنظام المعلومات هو تلك القواعد التي تخزن المعلومات (المتحصل عليها والتي تمت معالجتها) والقنوات والوسائل (المساهمة في توزيع تلك المعلومات) والمتخصصين في التعامل مع البيانات والذين يأخذون القرارات على أساسها.

باختصار نظام المعلومات هو إيصال المعلومة الجيدة في الوقت الأمثل لشخص المناسب قصد إنشاء قاعدة صحيحة ومرنة ملائمة هيكلية المنظمة وتطويرها. من خلال شفافية ودقة المعلومات والتأكد من عدم وجود عطب او خلل في المعلومة. حيث تعتمد فعالية وكفاءة المؤسسة (خاصة الأنشطة الادارية) على مدى كفاءة عمل النظام وتناسقه لأنه "كلما استطاعت نظم المعلومات تحقيق مستوى عالي من التعاضد بين مكوناته وبرامج تكنولوجيا المعلومات الحديثة، كلما استطاعت هذه النظم أن تحقق الميزة التنافسية الاستراتيجية المؤكدة التي لا تتحقق إلا من خلال إكتساب وإنتاج معلومات ذات قيمة مضافة إلى القيمة الكلية لمخرجات المنظمة من منتجات وخدمات"¹.

¹ سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج، ط 1. عمان، الأردن، 2000. ص. 77.

الفصل الثاني:

نظام معلومات الموارد البشرية

تمهيد

إن وظيفة الموارد البشرية الحديثة" لا تقتصر فقط على الإجراءات الإدارية في عمليات التوظيف وتنظيم الموظفين ، وتنظيم حقوقهم والتزاماتهم ، ولكن لها أيضاً دور رئيسي في إنشاء الشركات. وفي البيئة الجديدة يمكن للموظف المشاركة في عملية التخطيط والتحكم فيه وتنفيذ القرارات ، لذلك يجب أن يتكيف تطوير الموارد البشرية مع المتطلبات الجديدة"¹. مع هذه التحديات والقضايا والمتطلبات الحديثة لإدارة الموارد البشرية يجب عليها الاعتماد على نظم المعلومات في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة لتصبح أكثر كفاءة.

وفي ظل تطور التكنولوجيا ، أصبح دور نظم المعلومات المتمركز على جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها وتحويلها الى مخرجات (معلومات قيمة) بمثابة الأساس في المؤسسة.

في هذا الفصل وبعد الحديث عن أنظمة المعلومات ومكوناتها وخصائصها.....، سنتطرق الى مكانتها في المؤسسة والإدارة (الموارد البشرية بشكل خاص و دورها في المنظمة).

¹ Lippert1, S. K. et Swiercz, P. M). **Human resource information systems (HRIS) and technology trust.** }. Information Science, 31 (5), 340-353

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة الموارد البشرية

I. مفهوم إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية مفهوم واسع و عميق

1. تعريف إدارة الموارد البشرية:

"هي الإدارة التي تقوم بتوفير ما تحتاجه المؤسسة من الأيدي العاملة والمحافظة عليها، وتدريبها، وتطويرها والعمل على استقرارها ورفع روحها المعنوية. كما تقوم هذه الإدارة أيضاً بمتابعة تطبيق اللوائح والتعليمات والقوانين التي شاركت في صياغتها واعتمادها الإدارة العليا في المؤسسة. كذلك تعمل الإدارة على تعديلها من وقت لآخر، بما يتماشى مع مصلحة المؤسسة والعاملين فيها"¹.

تعرف إدارة الموارد البشرية أيضاً، على أنها: "جميع الإجراءات الإدارية التي يتم تنفيذها داخل المؤسسة بشأن تنظيم أعمال التنمية واستثمار الموارد البشرية وتأهيلها من أجل تحقيق الأهداف المخطط لها."².

تشمل "إدارة الموارد البشرية جميع السياسات والممارسات التي تقوم بها الإدارة والمتعلقة بآلية استقطاب الأفراد من حيث التخطيط والتوظيف، وفحص وتدريب وتقييم الأفراد من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"³.

يمكن تعريفها على أنها الإدارة التي "تتعمق بالإشراف على كافة شؤون الأفراد منذ التحاقهم بالخدمة إلى وقت بلوغهم سن الإحالة إلى المعاش من ناحية الأنشطة المتعلقة بتوصيف و تقييم الوظائف و تخطيط القوى العاملة و الاختيار ، و التعيين ، والتدريب ، و النقل ، و الترقية ، و بوضع نظم الأجور، والحوافز، و تقييم أداء العاملين و تهيئة ظروف العمل ، و الاهتمام بالجانب السلوكي لكي يتحقق الاستقرار في القوى العاملة و زيادة رضاهم عن العمل و بالتالي زيادة الإنتاج"⁴.

الموارد البشرية: تعرف الموارد البشرية على أنها: "عملية إعداد العنصر البشري إعداداً صحيحاً بما يتفق واحتياجات واهداف المؤسسة التنظيمية ويساعدها على تحقيق تلك الاهداف بفاعلية عالية"⁵.

أما عن تعريف المورد البشري: "يرادف هذا المصطلح القوى البشرية ، و العناصر البشرية ، ورأس المال الفكري يقصد بالمورد البشري- تلك الجموع من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع"⁶.

¹ محمد فالج صالح، مرجع سابق، ص 21.

² Valverde, M., Ryan, G., & Soler, S . Distributing HRM responsibilities: a classification of organizations, **Information Systems Journal** 16 (2), 2006, p184.

³ Dessler, Gary.(**Human Resource Management**, 9th edition (New Jersey: Prentice Hall) , 2003 ,p33 .

⁴ سيار ، عبد الرحمان . إدارة الموارد البشرية في المجال الرياضي . : دار الوفاء للنشر و الطباعة، مصر .2014،ص12

⁵ نعيمة، برك . تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا: ا العدد السابع (الجزائر ، 2009 ، ص 275.

⁶ غربي، علي ، سلاطونية ، بلقاسم ، اسماعيل ، قيرة . تنمية الموارد البشرية. : الهدى للطباعة و النشر و التوزيع الجزائر 2002 ص19.

يعرّف كذلك بأنها: "مجموع الأفراد والجماعات التي تكون في المنظمة في وقت معين، ويختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من حيث تكوينهم و سلوكهم و اتجاهاتهم و طموحاتهم ، كما يختلفون في وظائفهم و مستوياتهم الإدارية ، و في مساراتهم الوظيفية"¹.

2. أهمية الموارد البشرية

تكمن أهمية المورد البشري انه مفيد للمنظمة سواء داخلها او خارجها:²

أ. أهمية الموارد البشرية داخل المؤسسة:

- يعتبر العنصر البشري العقل المدبر والقوة التي يمكن من خلالها استغلال جميع الامكانيات المادية في المؤسسة وتحقيق الأهداف التي تسعى اليها.
- في حين تتناقص قيمة الموارد المادية ، نجد على العكس من ذلك تزايد قيمة الموارد البشرية يوما بعد الآخر.
- يساعد حسن تقدير الاحتياجات من الموارد البشرية على عدم إعاقة الإدارات الأخرى بالمؤسسة

ب. أهمية الموارد البشرية خارج المنظمة وفي بيئتها:

- إنّ ثورة المعلومات، والاتصالات وثورة التكنولوجيا، ترجع الى وجود عقول بشرية مبدعة وقدرات فنية عالية وسمات سلوكية ايجابية.
- تمثل الموارد البشرية أساسا قويا للقوة الاقتصادية، وذلك بقدرة الادارة الفعالة على الأداء الجاد المثمر للعاملين، لتعظيم القيمة المضافة وزيادة الناتج القومي.
- تلعب الموارد البشرية دورا هاما في زيادة الصادرات وذلك من خلال وجود عنصر بشري قادر على تطوير وابتكار المنتجات وتحسين الجودة وتقليل التكلفة وذلك في ضوء ادارة فعالة للمورد البشري
- مع التقدم العلمي ودخول الشركات متعددة الجنسيات للأسواق العالمية ووجود منافسة قوية، أصبح هناك تنافس قوي بين الدول لجذب الكفاءات البشرية المتميزة، وأصبح هناك دورا هام لإدارة الموارد البشرية، تعمل من خلاله على إستقطاب العاملين الأكفاء مع توفير المناخ المناسب لهم.

II. وظائف إدارة الموارد البشرية:

تتمثل وظائف إدارة الموارد البشرية بشكل عام فيما يلي:³

للعمل تحليل العمل: تعني هذه الوظيفة التعرف على الأنشطة والمهام المكونة للوظيفة وتحديد المسؤوليات الملقاة على عاتقها وتصمم الوظيفة بشكل مناسب وتحديد مواصفات من يشغلها، ويعد تحليل

¹ ماهر، أحمد . إدارة الموارد البشرية . الإسكندرية : دار المعارف ، 2004 . ص . 10 .

² محمد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية (نحو منهج استراتيجي متكامل). (الرياض: [د. ن]، 2005 . ص. 25..

³ سلطان، إبراهيم، مرجع سابق.. ص 41.

المعلومات والوظائف إمتداد طبيعيا لتصميمها حيث يبدأ التحليل من النقطة التي انتهى إليها التصميم وبالتالي فهو إحدى وظائف إدارة الموارد البشرية الأساسية التي تكمل ما قام به التصميم الذي تعتبر نتائجه بمثابة الأساس الذي يقوم عليه تحليل العمل.

لـ **تخطيط القوى العاملة:** تعني تحديد احتياجات المنظمة من أنواع وأعداد العاملين ويتطلب هذا تحديد طلب المؤسسة من العاملين وتحديد ما هو متاح منها والمقارنة بينها لتحديد صافي العجز والزيادة في القوى العاملة للمؤسسة. تهتم هذه الوظيفة بالبحث عن العاملين في سوق العمل وتصفياتهم من خلال طلبات التوظيف والاختيار والمقابلات الشخصية وذلك لوضع الفرد المناسب في المكان المناسب.

لـ **تصميم هيكل الأجور:** تهتم هذه الوظيفة بتحديد القيمة والأهمية لكل وظيفة وتحديد أجرها

لـ **تخطيط المسار الوظيفي:** تهتم هذه الوظيفة بالتخطيط للحركات الوظيفية المختلفة للعاملين في المؤسسة وعلى وجه الخصوص النقل والترقية والتدريب ويحتاج هذا إلى التعرف على نقاط القوة لدى الفرد ونقاط الضعف لديه.

هناك من يرى وظائف ادارة الموارد البشرية في تسع وظائف هي ¹:

1. وظيفة تخطيط الموارد البشرية

"تعني تحديد احتياجات المنظمة من أنواع وأعداد العاملين ويتطلب هذا تحديد طلب المؤسسة من العاملين وتحديد ما هو متاح منها والمقارنة بينها لتحديد صافي العجز والزيادة في القوى العاملة للمؤسسة. تهتم هذه الوظيفة بالبحث عن العاملين في سوق العمل وتصفياتهم من خلال طلبات التوظيف والاختيار والمقابلات الشخصية وذلك لوضع الفرد المناسب في المكان المناسب"، ².

وتعرف على انها " تلك العملية التي من خلالها تحدد المنظمة احتياجاتها من الموارد البشرية كما و نوعا لأداء المستويات المخططة من الإنتاج، كما تحدد كيفية إشباع هذه الحاجات بتوفير الأفراد المناسبين والمؤهلين من حيث المهارات ، والمعرفة ، والاتجاهات والخصائص الجسمية"³.

"ويتمثل دورها في تحقيق الأهداف العامة للمنظمة ، والأهداف الخاصة للقطاعات العاملة بها"⁴.

¹ درة ، عبد الباري إبراهيم والصباغ ، زهير نعيم ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين ، ط 1 ، دار وائل للنشر ، عمان - الأردن ، 2008 ، ص22.

² سلطان، إبراهيم، مرجع سابق، ص. 41.

³ حسن، راوية، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية - مصر، 2005، ص32.

⁴ توفيق، عبد الرحمن، " تنمية الموارد البشرية - الأدوار الجديدة "، ط 1، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بمك)، الجزيرة - مصر 2010، ص 108.

"خطة الموارد البشرية هي جزءا من الاستراتيجية العامة للمنظمة ، حيث تحدد الإدارة كيف ستنتقل المنظمة من وضعها الحالي إلى وضع مرغوب فيه بالنسبة للموارد البشرية بها، و تقوم هذه الوظيفة المهمة من وظائف إدارة الموارد البشرية بتقدير الحاجة المستقبلية من الموارد البشرية للمنظمة من حيث أعدادها ومواصفاتها ونوعيتها ... إلخ"¹.

2. وظيفة تحليل الوظائف :

"الوظيفة هي مجموعة من المهام أو الأعمال المتشابهة في المنظمة ، لها كيان وموقع في الهيكل التنظيمي ، يؤدي تنفيذها إلى الإسهام في الوصول إلى أهداف المنظمة"² .

تعرف عملية تحليل الوظائف انها عملية : " تحديد أنواع الوظائف المطلوبة للمشروع من خلال جمع وتسجيل البيانات والمعلومات عن الوظائف و شاغليها"³ .

وتقوم هذه الوظيفة ايضا " بتحديد واضح وقائم على أسس علمية ومنهجية مدروسة لواجبات ومهام ومسؤوليات ووظائف الشركة أو المنظمة وتحديد واضح ودقيق للشروط التي يجب توافرها في الموارد البشرية المرشحة لشغل هذه الوظائف، ويتم جمع المعلومات من اجل التعرف على وصف الوظيفة ومتطلباتها ، وخصائصها ومواصفاتها وطبيعتها"⁴.

"كذلك تقوم بتحديد مؤهلات العامل الذي يمكن أن يشغل هذه الوظيفة وهو ما يسمى بالمواصفات الوظيفية، وتقوم بتحديد الواجبات والمسؤوليات المطلوبة من الوظيفة ، وعلاقتها ببقية الوظائف في المنظمة"⁵ .

ان تحليل الوظائف ان تقوم بإدخال كل شيء خاص بالوظائف كالمعلومات والبيانات ، حيث تقوم عملياتها بمعالجة وتنظيم وترتيب هذه المعلومات و البيانات لتكون مخرجات تعود بالفائدة للمنظمة ، وتمثل هذه المخرجات في :⁶

- ✓ الوصف الوظيفي: ويتمثل في إعداد وصف عن متطلبات الوظيفة كالواجبات الأعمال والأنشطة التي يقوم بأدائها شاغل الوظيفة والمسؤوليات (المسؤولية عن المواد والآلات والمعدات والأفراد والأموال)، وظروف العمل، والأدوات المستخدمة، والعلاقات الرئاسية (من يرأس من في الهيكل التنظيمي).
- ✓ المواصفات الوظيفية: فيتمثل في تحديد المهارات ، والخبرات ، والقدرات ، والتأهيل العلمي ، والقدرات الجسمية والذهنية ، التي يجب توافرها في شاغل الوظيفة .

¹ درة، عبد البارى إبراهيم والصباغ، مرجع سابق، ص. 71.

² العزاوي، نجم عبد الله وجواد، عباس حسين، تطوير إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2010، ص 95.

³ الصيرفي محمد عبد الفتاح ، إدارة الموارد البشرية ، ط 1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن، 2006 ، ص 71.

⁴ درة ، عبد البارى إبراهيم والصباغ، مرجع سابق، ص. 139.

⁵ توفيق ، عبد الرحمن ، مرجع سابق، ص. 125.

⁶ الصيرفي محمد عبد الفتاح ، مرجع سابق ، ص 72.

3. وظيفة التوظيف :

"إن إدارة الموارد البشرية تساعد في إحضار الموظفين الجدد للمنظمة ، وذلك من خلال الإعلان عن الحاجة لموظفين في الصحف ، وتزويد وكالات التوظيف الحكومية والخاصة بطلبات التوظيف ، وإجراء مقابلات التصفية ، وإدارة اختبارات التوظيف وذلك من خلال وظيفة التوظيف"¹.

وعملية التوظيف هي: "عملية الحصول على الموظفين بالأعداد والمؤهلات المطلوبة"².

وتقوم عملية التوظيف من خلال "الإعلان عن الوظائف الشاغرة ، وترغيب الأفراد المؤهلين للعمل في المنظمة ، ثم اختيار أفضل العناصر المتقدمة وتعيينهم ، وذلك بغرض تحقيق أهداف المنظمة"³.

ومن خلال عملية التوظيف "تتأكد المنظمة أنها تمتلك دائما العدد المناسب من الموظفين الذين يمتلكون المهارات المناسبة وفي الوقت المناسب وفي الوظائف الصحيحة كذلك"⁴.

تقوم عملية التوظيف على ثلاث مراحل هي⁵ :

✓ **الاستقطاب:** "هي عمليات البحث والدراسة والتحري عن الموارد البشرية ذات الكفاءة والتأهيل ؛ لملء الوظائف الشاغرة في مختلف المستويات التنظيمية ، والعمل على جذبها ، وانتقاء الأفضل من بينها للعمل وذلك يتم من خلال العديد من الطرق والوسائل منها الإعلان عن الوظائف الشاغرة ودعوة من تتوافر فيهم الشروط التقدم للالتحاق بهذه الوظائف"⁶.

✓ **الاختيار المفاضلة:** "هي العملية التي تقسم المرشحين لشغل الوظائف الشاغرة إلى مجموعتين ، مجموعة يتم تعيينها ومجموعة أخرى ترفض ، وذلك من خلال دراسة وتحليل طلبات التوظيف المقدمة منهم لشغل الوظائف الشاغرة للتأكد من توفر المواصفات والشروط المطلوبة للتوظيف فيهم ، ثم مقابلتهم واختبارهم والاستفسار عنهم ، وفحصهم طبيا ، بعد ذلك اختيار الأشخاص المناسبين للقيام بالوظيفة"⁷.

¹ McLeod, R. & Schell, G, "Management Information Systems", 8th edition, Prentice Hall, New Jersey - USA. . 2001 .p 444-443.

² درة ، عبد الباري إبراهيم والصباغ، مرجع سابق، ص.72.

³ الطراونة ، عمر ، " الإدارة الاحترافية للموارد البشرية ، ط 1 ، دار البداية ناشرون وموزعون ، عمان - الأردن ، 2011 ، ص 112.

⁴ Mondy, R.W. & Noe, R.M. (2005), " Humane Resource Management ",9th edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey - USA. ، 2005 ، p.5.

⁵ الصيرفي محمد عبد الفتاح ،مرجع سابق ، ص.205.

⁶ توفيق ، عبد الرحمن ، مرجع سابق، ص. 146.

⁷ الصيرفي محمد عبد الفتاح ،مرجع سابق ، ص.208.

✓ **التعيين:** "هي عملية اختيار نهائي لشخص واحد من بين مجموعة من الأشخاص الذين تم مقابلتهم للعمل أو الوظيفة المرشحين لإشغالها ، وهي العملية التي تضع الشخص المناسب في المكان المناسب"¹ وبعد صدور قرار التعيين "تبدأ عملية التوجيه أي تقييم الشخص الذي تم تعيينه إلى المنظمة والوظيفة والزملاء والعاملين ، وذلك عن طريق إمداده بمعلومات كتابيا أو شفويا عن المنظمة والوظيفة والعاملين فيها"² . حيث تقوم هذه العملية بترغيب وجذب للموارد البشرية بعرض مزايا العمل في المنظمة من خلال سوق العمل المحلي أو الإقليمي أو العالمي.

4. وظيفة تعويض، مكافأة وتحفيز الموارد البشرية :

"يؤدي الموظفون الأعمال التي تكلفهم بها منظماتهم ويتقاضون مقابل ذلك على شكل تعويضات ومزايا وظيفية ، ونعني بالتعويضات ما يتلقاه الموظفون نقدا من رواتب وأجور وأرباح صافية وما إلى ذلك ، بينما تشمل المنافع أو المزايا ما يتلقاه الموظفون مقابل عمله بشكل غير نقدي مثل الإجازات مدفوعة الأجر وما شابهها"³ أما وظيفة دفع وحفز العاملين، "فمعلوم أن لكل شخص حاجات كامنة فيه ، ويحرك هذه الحاجات مثيرات خارجية هي الحوافز؛ إذ تجعله في حالة تأهب، وتشعره بعدم التوازن، فتتحرك دوافعه ليسلك سلوكا ما من أجل إشباع الحاجة المثارة"⁴ .

لدى فإن تحفيز العاملين هو " التأثير على اتجاه سلوك الموظفين أو شدته، وتنشيط ذلك السلوك وتوجيهه وجهة معينة لتحقيق أهداف المنظمة والموظف وتلبية لحاجاته وحاجاتها، وهناك هذه نظم لتعويض ومكافأة وتحفيز الموارد البشرية وهذه نظم:

✓ نظام المكافآت المالية المباشرة : فهذا النظام التحفيزي المالي المباشر ، يقدم للموارد البشرية المجدة في عملها (داخل الشركة أو المنظمة) مكافآت المالية المباشرة كثواب مباشر للجد والتميز ، وذلك من خلال التقويم المستمر لأداء هذه الموارد البشرية المبني على أسس علمية وفنية.

✓ نظام المزايا العينية : هذا النظام التحفيزي غير المالي ، يقدم للموارد البشرية العاملة في المنظمة أو الشركة دون استثناء يتمثل في خدمات متنوعة مثل : التأمين الصحي ، الرعاية الاجتماعية " ⁵ .

5. وظيفة التدريب والتنمية :

¹ عبد الرحمان المداني القري، "إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال"، ط 1، دار جليس الزمان، عمان، 2014، ص.97.

² درة ، عبد الباري إبراهيم والصباغ، مرجع سابق، ص.72.

³ Maund, L, " **Introduction to Human Resource Management: Thoery& Practice** ", Palgrave, New York – USA. .2001 .P. 116 ،

⁴ توفيق ، عبد الرحمن ، مرجع سابق، ص.313.

⁵ درة ، عبد الباري إبراهيم والصباغ، مرجع سابق، ص.73.

"بعد اختيار الموارد البشرية الجديدة ، تبدأ مرحلة إعادة التأهيل ، وذلك من خلال برامج تدريبية علمية وعملية مدروسة ، تعمل على تأهيلهم وتجهيزهم لتسلم وتحمل مهام عملهم في المنظمة"¹.

يعرّف التدريب على أنه "استخدام خبرة دالة لتغيير المهارات والمعارف والسلوكيات نحو الأفضل عند العاملين، ويعتمد التدريب على ركيزتين أساسيتين:

✓ توجهات العاملين والتي تمثل تأقلم العاملين الجدد مع الوظائف وزملاء العمل وسياسات المؤسسة وخدماتها؛

✓ والركيزة الثانية هي التطبع الاجتماعي والتي تمثل عملية التأثير بتوقعات العاملين الجدد وسلوكهم وتصرفاتهم وفق رغبة المؤسسة"².

تعرف وظيفة تدريب وتنمية الموظفين أيضا بأنها " الجهد المنظم والمخطط له لتزويد القوى البشرية في الجهاز الإداري بمعارف معينة وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها وتغيير سلوكها واتجاهاتها بشكل إيجابي بناء"³.

التدريب يهدف إلى "تحسين أداء الموظف بوظيفته الحالية من خلال تزويده بالمعرفة والمهارات اللازمة لهذه الوظيفة ، بينما التنمية تهدف إلى إعداد الموظف لمواقع أخرى في المنظمة ويزيد قدرته على التحرك والانتقال مستقبلا ، وعلى مواكبة التغييرات المستقبلية"⁴.

و تتضمن هذه الوظيفة ركيزتين:⁵

أ. التعلم المستمر والتدريب المتواصل: إن التعلم والتدريب يكسبان الموارد البشرية معارف ومهارات جديدة على أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا في مجال عملهم، مما يظهر بالضرورة في أدائهم لأعمالهم بكفاءة وفاعلية.

ب. التنمية: تسعى إدارة الموارد البشرية من خلال هذه الوظيفة أو النشاط إلى تنمية أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة أو الشركة في المستقبل القريب والبعيد ، من أجل جعلها مؤهلة وقادرة على ممارسة وظائف في المستقبل ذات متطلبات أعلى مما هي عليه الآن ، فضلا عن تزويد الموارد البشرية بكل جديد في مجال المعرفة المتصلة بعملها وصناعتها ، بهدف تمكينها من الاندماج والتكيف مع كل جديد مع التغييرات التي تدخل على الشركة أو المنظمة لكي تواكب التطورات في مجال الصناعة أو غيرها والتي قد تفرض عليها محليا أو إقليميا أو عالميا ، وتحافظ المنظمة أو الشركة من خلال هذه المواكبة على قوة موقعها التنافسي.

¹ درة ، عبد الباري إبراهيم والصباغ، مرجع سابق، ص.73.

² طاهر الغالي، صالح العمراوي 'الإدارة والاعمال"، ط2. دار وائل لنشر والتوزيع. الاردن 2008.ص600.

³ الطراونة ، عمر ، مرجع سابق.ص.112.

⁴ مصطفى ، أحمد سيد" إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية معاصرة " ، ط 2 ، المؤلف ، القاهرة - مصر.2008. ص267..

⁵ درة ، عبد الباري إبراهيم والصباغ، مرجع سابق، ص.258.

6. وظيفة تقييم الأداء :

ويعرف تقييم الأداء بأنه :

- للـ " نظام رسمي لمراجعة وقياس أداء الأفراد وفرق العمل لمهامهم ¹ .
- للـ تقوم هذه وظيفة بتحليل وتقييم أنماط ومستويات أداء الموظفين وتعاملهم وتحديد درجة كفاءتهم الحالية والمتوقعة كأساس لتقويم وترشيد هذه الأنماط والمستويات ² .
- للـ توضع ضوابط إدارية وتنظيمية حيث تمثل هذه الضوابط وسيلة تمكن الإدارة من إصدار حكم موضوعي على قدرة الموظف على أداء واجبات ومسؤوليات وظيفته ، والتحقق من سلوكه وتصرفاته أثناء العمل ، ومدى التحسن الذي طرأ على أسلوب أدائه لواجبات ومسؤوليات وظيفته ، والتحقق من قدراته على تحمل واجبات ومسؤوليات إضافية ³ .

" بعد إصدار الاحكام يتم تطبيق قرارات تتعلق بالاحتفاظ بالعاملين أو ترقيتهم أو نقلهم إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها ، أو تنزيل درجتهم المالية ، أو تدريبهم وتنميتهم أو تأديبهم أو فصلهم والاستغناء عنهم . وتضع مجموعة من القواعد والإجراءات والضوابط التي على أساسها يتم تقييم أداء الموارد البشرية ، من حيث الكفاءة والتميز في العمل ، وبناء على نتائج هذا التقييم يفعل نظام المكافآت المالية المباشرة ⁴ .

7. وظيفة إدارة التحرك الوظيفي :

" عادة ما يتم شغل الوظائف الشاغرة من داخل المنظمات عن طريق الترقية أو النقل أو التخفيض من وظيفة لأخرى ، ويطلق على هذه العمليات تحريك أو نقل العمالة و تهدف إلى إشباع حاجات العاملين وتحسين روحهم المعنوية ⁵ .

" وهذه التحركات لا تتم بشكل عشوائي وانما بشكل مخطط فيما يسمى بتخطيط أو تنمية المسار المهني للموظفين ، وأحياناً يتم الاستغناء عن بعض الموظفين من خلال الفصل . تهدف وظيفة التحريك والنقل الوظيفي إلى إعادة توزيع العمالة وتحقيق توازن هيكل العمالة لمواكبة مختلف التطورات في المنظمة ⁶ .

وهناك فروع ووظائف الفرعية لوظيفة التحريك الوظيفي وهي ⁷ :

¹ . Mondy, R.W. & Noe, R.M, Op. Cit, P.252.

² مصطفى ، أحمد سيد ، مرجع سابق. ص.388.

³ أبو شيخة ، نادر احمد ، إدارة الموارد البشرية إطار نظري . دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن. 2010 ، ص 331-332.

⁴ الطراونة ، عمر ، مرجع سابق.ص.125.

⁵ ديري ، زاهد محمد ، " إدارة الموارد البشرية " ، ط 1 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن، 2011 ، ص 239.

⁶ مصطفى ، أحمد سيد ، مرجع سابق. ص.482.

⁷ مرجع نفسه. ص 226-239.

أ. الترقية: تعرف على انها: عملية نقل الموظف من وظيفة إلى أخرى تتضمن زيادة في الواجبات والمسؤوليات والصلاحيات ويصاحب ذلك زيادة في مزايا العمل التي يتلقاها المادية والمعنوية أو كلاهما معا.

هي تهدف إلى حفز العاملين المميزين لمزيد من العمل، والاحتفاظ بهم وعدم إعطائهم مبرر لتترك العمل، واجتذاب موظفين جدد للمؤسسة من خلال حسن معاملتها للموظفين القدامى.

ب. التخفيض: نقل إلى وظيفة أقل مسؤولية وأقل أجرا.

ت. النقل: انتقال الفرد من عمله إلى عمل آخر مساو له في المسؤوليات والمركز والأجر.

ث. تخطيط المسار المهني: هو العملية التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات ويتم من خلالها تقييم نقاط القوة والضعف للأفراد وتخطيط تنقلاتهم الوظيفية.

هذه العملية تتم بالتشارك بين الموظفين والمؤسسة حيث أن الأفراد يعتمدون على تقييمات تطوهم المهني لبناء استراتيجياتهم المهنية ، والمنظمات تتم هذه العملية عن طريق تطوير برامج التطوير المهني

كذلك عن طريق إتاحتها للمعلومات عن الوظائف الشاغرة وفرص التدريب المؤهلة لها

ج. الفصل: يعتبر هو التسريح النهائي للعامل من العمل لعدم كفاءته أو لسوء سلوكه في العمل، وعادة ما تتخذ المنظمات تلك القرار خلال فترة تجريبية يحددها قانون العمل وقانون الخدمة المدنية، أو يجب أن تقدم المنظمة مبررات قوية لهذا القرار فيما بعد.

8. وظيفة المحافظة على الموارد البشرية (السلامة والصحة المهنية):

تتكون هذه الوظيفة من فرعين¹:

أ. توفير السلامة: من خلال تصميم برامج الحماية الموارد البشرية من حوادث وإصابات العمل، التي قد تتعرض لها أثناء ممارستها لأعمالها. ولتوفير السلامة للموارد البشرية يتم بتصميم ووضع برامج فنية إدارية مشتركة عالية المستوى من أجل حماية هذه الموارد البشرية من الحوادث الطبيعية، والعمل على التقليل من آثار الحوادث غير الطبيعية ، وما يترتب عليهما من إصابات في العمل.

ب. توفير الصحة: من خلال تصميم برامج صحية طبية بيئية تحمي الموارد البشرية من الأمراض الناتجة عن طبيعة العمل ومناخه المادي. وذلك من خلال التأمين الصحي، وتصميم برامج التوعية الصحية عامة، وبرامج توعية صحية خاصة ببيئة العمل، بهدف حماية الموارد البشرية من الإصابات والأمراض التي قد تنتج بسبب طبيعة بيئة العمل داخل الشركة أو المنظمة، وعلى مدار الصف

¹ Mondy, R.W. & Noe, R.M, Op. Cit, P.360.

الأول أن يعملوا على توفير بيئة عمل آمنة وصحية للموظفين، وعلى إدارة الموارد البشرية حثهم وتوجيههم إلى ذلك وتنسيقه ومراقبة تنفيذه.

"وذلك بوضع برنامج الحماية عن طريق دراسة كل عمل وتحليله لمعرفة المخاطر أو الإصابات التي قد يتعرض لها الفرد ، وتوفير الوسائل التي يمكن بواسطتها أن تحميه من الإصابة"¹.

9. وظيفة دمج الموارد البشرية (العلاقات العمالية الإنسانية) :

يقصد بالعلاقات الإنسانية في الإدارة" جميع الروابط والصلات التي تقوم بين الإدارة والموظفين وبين هؤلاء الموظفين أنفسهم"².

وتعرف وظيفة علاقات الموارد البشرية : "على أنها من أهم الوظائف المنوطة بإدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة أو الشركة، إذ تعمل على خلق بيئة مساعدة لنمو العلاقات الاجتماعية والرعاية الإنسانية ... إلخ، وتشتمل هذه الوظيفة على عملية دمج الموارد البشرية، فهذه الوظيفة أو النشاط يتم من خلاله تصميم برامج متنوعة تشتمل على وسائل وطرق تهدف إلى تفعيل مشاركة الموارد البشرية في العملية الإنتاجية داخل المؤسسة، بدءاً من المساهمة والمشاركة في عملية التخطيط التي تؤهلهم إلى المشاركة في عملية اتخاذ القرارات، وتهدف هذه البرامج أيضاً إلى توفير الرعاية الاجتماعية للموارد البشرية والمعاملة الإنسانية الراقية لهم والعمل على حل المشاكل والصراعات التي قد تنشأ بينهم"³.

أما دمج الموارد البشرية فهو: النشاط الذي يتم من خلاله تصميم برامج التفعيل مشاركة الموارد البشرية في العمل عبر مشاركتهم في اتخاذ القرارات والقيادة والإشراف وتفويضهم شيئاً من السلطة، وكذلك عبر توفير الرعاية الاجتماعية لهم، ومعاملتهم بطريقة إنسانية طيبة، والاستماع إلى شكواهم، وحل الصراعات التنظيمية التي تنشأ بينهم، أو بينهم وبين المؤسسة، وتوفير الاتصال الفعال بين الرئيس والمرؤوسين، وتبني أسلوب رقابة إيجابي لا يهدف إلى حصر أخطائهم بل إلى تصويبها وتجنبها في المستقبل حيث يتم إخبار الموظف بالخطأ وتبيان العمل الصحيح له ومساعدته في أدائه وهو ما يمكن تسميته بالنصيحة"⁴.

III. أسباب الاهتمام بإدارة الموارد البشرية :

نظراً لأهمية الدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية في المؤسسة واهتمامها بالعنصر البشري الذي أصبح ركيزة المؤسسة فقد زاد الاهتمام بها وهذه أهم العوامل التي جعلت المؤسسات تهتم بها :⁵

¹عباس ، أنس عبد الباسط ، " إدارة الموارد البشرية " ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2011 ، ص 199.

² أبو شيخة ، نادر احمد ، مرجع سابق. ص.263.

³ منال محمد الكردي ، مرجع سبق ذكره ،ص.27.

⁴ المبيضين ، صفوان محمد والأكيلي ، عاض بن شاتي ، " التوظيف والمحافظة على الموارد البشرية " ، ط 1 ، دار اليازوري ، عمان - الأردن ، 2012 ، ص 23-24 .

⁵ زيارة، فريد. المبادئ والأصول الإدارية والأعمال، الطبعة الرابعة، عمان، الأردن، 2004. ص.507.

1. تغير نظرة الإدارة للفرد فبعد أن كانت الإدارة تعتبر الفرد سلعة يبيع قوة عمله في سوق العمل وأنه يمكن استخدامه وتشغيله وفق قوانين ثابتة كالألات و المعدات تغيرت هذه النظرية نتيجة الأبحاث والدراسات وأصبح ينظر إليه كأهم العوامل في زيادة الإنتاجية وخلق القيمة وتعظيم الثروة، لذا فقد بدأت الإدارة تعامل الفرد العامل كإنسان له كيانه وشعوره يتمتع بخصائص شخصية مميزة ويملك قيماً وعواطف وميول، ويبدل جهده إذا ما وضع في موقع المسؤولية والمشاركة في اتخاذ القرار.

2. التطور العالمي والتطور التكنولوجي في مجال اختراع الآلات و استخراج الوسائل و الأساليب الحديثة في تكنولوجيا الإنتاج الذي حتم استخدام قوى عاملة ذات مهارة وكفاءة عالية تستطيع استخدام تلك الآلات والأساليب بفعالية كبيرة، فالإنجازات الهائلة التي حققها التقدم العلمي مثل غزو الفضاء وتشغيل الحاسبات الإلكترونية وجني خيرات الأرض والبحار لم يكن بالإمكان أن يعم خيرها البشرية لولا مهارة اتقان استخدامها.

3. صدور التشريعات والقوانين الحكومية المنظمة للعمل وحماية العاملين وخاصة تلك التشريعات المتعلقة بالأجور و الاستخدام وساعات العمل والخدمات وظروف العمل.

4. إعلان مبادئ حقوق الإنسان وانتشار الأفكار والمعتقدات التي نادى بضرورة إنقاذ الإنسان من البؤس والشقاء التي يتعرض لها نتيجة استغلاله في المجتمعات الصناعية.

المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشرية:

I. تعريف و مكونات نظم معلومات الموارد البشرية:

1. تعريف نظم معلومات الموارد البشرية

هناك العديد من تعريف نظم معلومات الموارد البشرية حيث هناك من اعتبرها طريقة واداة لتسيير المعلومات مثل: "انه وسيلة منهجية لتخزين البيانات والمعلومات بحيث تمكن المدراء من التخطيط وصنع القرار بما ينسجم وأهداف المؤسسة.."¹.

البعض عرفها على اساس العلاقة التي تربط بين مكوناته : أن ماهية نظم معلومات الموارد البشرية تتمثل بالوحدة المتكاملة من العنصر البشري والأدوات التقنية والمعلومات داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة بغرض التخطيط والرقابة على سير العمل الإداري...."².

¹ Jahan, Sabrina, **Human Resources Information System (HRIS): A Theoretical Perspective**, Journal of Human Resource and Sustainability Studies, 2014, P , 32.

² الصيرفي، محمد، نظم المعلومات الإدارية، دار حورس، القاهرة: مصر. 2005 ، ص 263.

هناك من اخذ تعريفه من جانب دوره وعمله داخل المنظمة مثل: "الاجراء الذي تتخذه المنظمة لجمع البيانات المتعلقة بالموارد البشري وتخزينها واسترجاعها لغرض توظيفه في انشطتها المختلفة"¹.

أيضا يوجد من يعتبره جزء من الانظمة المتواجدة داخل المؤسسة: "أحد النظم الفرعية في المنظمة، يتكون من عدة أنظم فرعية أخرى تعمل مع بعضها البعض بصورة مترابطة ومتناسقة ومتبادلة المعلومات البشرية التاريخية والحالة المستقبلية لجميع الجهات التي يهتما مصير المنظمة وبما يخدم تحقيق أهدافها"².

وهو النظام المتضمن معلومات حول الموارد البشرية في المنظمة، ويمكن الاستفادة منها في صناعة القرارات المختلفة الخاصة بالموارد البشرية كالترتيب والتطوير والتحفيز والترقية والتنقلات الخ³.

يشير نظام معلومات الموارد البشرية إلى:

"مجموع المكونات التي تعمل بصورة منظمة ومتفاعلة لجمع وتخزين واستخلاص البيانات المرتبطة بالموارد البشرية في المنظمة وتفسيرها، لتوفير المعلومات المتكاملة عن الموارد البشرية وتيسيرها أمام المستفيدين من المديرين بالمنظمة وغيرهم لإتخاذ القرارات بغية رفع كفاءة وفعالية الأفراد والوظائف والمنظمة ككل"⁴.

وهو عبارة عن: "مجموعة برمجيات متصلة فيما بينها تسمح بالقيام بمختلف الأنشطة أو الوظائف الإدارية المختلفة والعمليات التسييرية المطبقة في إدارة الموارد البشرية بطريقة منسقة"⁵.

2. مكونات نظام معلومات الموارد البشرية:

يتكون نظام معلومات الموارد البشرية من العناصر التالية⁶:

1.2. المدخلات: المدخلات عبارة عن البيانات المتعلقة بالموظفين والوظائف والبيانات ذات العلاقة

وبالإمكان تقسيم هذه البيانات إلى أربعة أنواع هي:

✓ البيانات المتعلقة بالموظفين: وتشمل البيانات الشخصية والبيانات الخاصة بالخبرات العلمية والعملية للموظف، والبيانات الخاصة بالحياة الوظيفية كاسم الوظيفة ورقمها وتاريخ التحاق الموظف، والتدرج الوظيفي، وتقييم الأداء، الإعارة، الإجازات، والعقوبات..... الخ.

¹ السالمي، علاء والدباغ، رياض، تقنيات المعلومات الادارية، دار وائل للنشر، عمان، 2001، ص 24.

² خالد رجم، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2016 ص 15.

³ عباس، سهيلة محمد. إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي (ط 2)، عمان: دار وائل للنشر. الأردن، 2006، ص.322.

⁴ المغربي، عبد الحميد، مرجع سابق، ص، 328.

⁵ J.M.Peretti, Tous DRH, (éditions d'Organisation, 2eme édition, 4eme Tirage, Paris, France, 2005), P405.

⁶ عادل حرحوش صالح، ومؤيد سعيد السالم: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص.262.

✓ البيانات المتعلقة بالوظائف : و تحتوي على مسميات الوظائف وأرقامها ومواقعها التنظيمية والتعديلات التي تطرأ عليها.

✓ بيانات إدارية: وهي بيانات تتعلق بسياسات التوظيف وتتضمن القوانين والتعليمات والقرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية.

✓ بيانات متعلقة بسوق العمل: مثل البيانات عن المؤسسات المنافسة في الحصول على ذوي الخبرات والمؤهلات المهمة بالنسبة للمؤسسات وكذلك البيانات الخاصة بسوق العمالة واعداد الكفاءات...

2.2. العمليات: وهي النشاطات التي تتم على المدخلات والمتمثلة في العمليات التحليلية الحسابية والإحصائية بهدف تحويلها إلى صورة واضحة وسهلة حتى يمكن الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية بالشكل الجيد. وتشمل العمليات الخطوات التالية:

✓ تسجيل ورصد وتخزين البيانات.

✓ تدقيق ومراجعة وتحديث البيانات.

✓ تحليل وتفسير البيانات.

3.3. المخرجات : وهي الحصول على المعلومات بعد إجراء العمليات التحويلية عليها وعادة تشمل

مخرجات نظام معلومات إدارة الموارد البشرية على ما يلي:

✓ بيانات ومعلومات عن الموظفين والوظائف.

✓ بيانات ومعلومات عن العمليات الإدارية من تخطيط وتوظيف.

✓ بيانات عن أوضاع العاملين، سابقة ، وحاليا، ومستقبلا.

4.2. التغذية الراجعة(العكسية) :وهي معلومات تحمل رسائل وإرشادات عن كيفية سير العمليات

حيث توضح كيفية سير النظام ومدى تطابق إنجازاته ومخرجاته مع الخطط.

إن هذه المعلومات الراجعة تلعب دورا أساسيا في نظام معلومات الموارد البشرية في إطار أهميتها للنظام الكلي لإدارة القوى البشرية، حيث تدعم المعلومات المرتدة الرقابة على العنصر البشري وهي في الوقت نفسه تتيح متابعة التغيرات في سياسات وإجراءات شؤون الموظفين وتمكن من معالجة المشكلات إلى تعيق فعالية استخدام النظام.

5.2. التحكم :وهو الجزء الخاص بالتحكم والسيطرة على سير الخطوات كما هو مرسوم لها وينبه عند

حدوث أي عطل أو ثغرة في مجريات البرنامج، أو في أي توظيف البيانات المدخلة.

6.2. الذاكرة: وهي الوعاء الذي تحتزن فيه مخرجات ومدخلات النظام أي أنه ذاكرة النظام.

II. مراحل بناء نظام معلومات الموارد البشرية وأنظمتها الفرعية:

1. مراحل البناء

اعداد نظام معلومات الموارد البشرية يمر بستة مراحل¹:

- أ. تحليل النظم الإدارية بالمؤسسة، وتحديد احتياجات الإدارة من المعلومات.
- ب. تصميم النظام بتحديد مصادر ووسائل ودورية الحصول على المعلومات، وأساليب التعامل معها (التجميع، التحليل، التويب، التصنيف، التداخل، التداول، الاسترجاع، التحديث، الإضافة، الحذف،..)
- ت. الاحتياجات البشرية والآلية لتنفيذ التصميم المطلوب.
- ث. تنفيذ النظام وتشغيله لمراحل تجريبية، وتعديله أو تطويره حسب نتائج التجريب.
- ج. تعميم استخدام النظام.
- ح. التطوير المستمر في النظام، مع تغير الاحتياجات أو تطور التكنولوجيا.

2. النظم الفرعية لنظم معلومات الموارد البشرية :

من اهم النظم الفرعية لنظم معلومات الموارد البشرية هي²:

- 1.2. نظم التعويضات: تتضمن نظم التعويضات سجل الرواتب لكل من يعمل مع المنظمة سواء بعقود داخلية أو من الخارج كالمستشارين، و كذلك العاملين مع المنظمة على أساس الساعات، و تتبع العطل و الإجازات، كما تدعم أيضا خطط التقاعد للموظفين، و العناية الصحية.
- 2.2. نظم التقدير: تهتم نظم تقدير الموظفين بوضع معايير العمل، الوصف الوظيفي لدعم تقدير أداء العاملين، و كذلك زيادة قدرة تقييم الموظف لنفسه و لتكون قاعدة لزيادة التعويضات و الترقية.
- 3.2. نظم التطوير و التدريب: تختلف نظم التطوير و التدريب من منظمة أخرى حيث تضع بعض المنظمات خطا رسميا للمسار الوظيفي من حيث المهارات و الخبرات و متطلبات التدريب المختلفة لكل وظيفة.
- 4.2. نظم الاستقطاب: تهتم نظم الاستقطاب الحديثة بجميع أبعاد النشاطات من طرق الاستقطاب المختلفة للعمال و الموظفين و التي قد تكون بسيطة أو معقدة حسب نظام المؤسسة.

¹ علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للنشر، القاهرة، مصر، 1998، ص 21.

² KROENKE David. M, « Using MIS », Upper Saddle River, New Jersey : Pearson Education, Inc.,2007, P197.

5.2. نظم تخطيط الموارد البشرية: تدعم نظم تخطيط الموارد البشرية تخطيط الوظائف، و هذا يتضمن تأمين و نشر معايير معيارية لتصنيف الوظائف و مستوياتها، كما يتضمن تحديد المتطلبات المستقبلية للمستويات المختلفة من العاملين والخبرات والمهارات والعوامل الأخرى المطلوبة.

توجد العديد من النظم الفرعية لنظام المعلومات الموارد البشرية التي تعتبر مساعدة لتطبيقاته وهي كالآتي¹:

1-النظام الفرعي للتخطيط للقوى العاملة: يساعد هذا النظام الإدارة في تحديد احتياجات من

الأشخاص في المستقبل للمساعدة في التنبؤ للرواتب، والتخطيط، وتحليل وتقييم الوظيفة و موديلات القوى العاملة، والهيكلة التنظيمي.

2-النظام الفرعي للتزويد: هو نظام مسئول عن توفير معلومات حول الأفراد المترشحين للعمل

والكفاءات المتوفرة في سوق العمل، وإجراء الدراسات الداخلية والبحث عن موظفين جدد.

3-النظام الفرعي لإدارة القوى العاملة: هناك عدد قليل من المنظمات التي تستخدم تطبيقات لإدارة

القوى العاملة ومن هذه التطبيقات الأداء العام للموظف، والتدريب، والتحكم في مواقع الموظفين (الترقيات)، وتغيير موقع الموظفين في المنظمة.

4-النظام الفرعي للمستحقات: يساعد هذا النظام على توفير معلومات عن الزيادات والاستحقاقات

والرواتب والعلاوات.

5-النظام الفرعي للتكوين: يهتم هذا النظام بتوفير معلومات عن العملية التكوينية التي ستقوم أو

قامت بها المنظمة سابقا، والأفراد الذين استفادوا منها والفترات والأماكن التي تمت فيها.

6-النظام الفرعي للتقييم: يضم هذا النظام معلومات المتعلقة بعملية التقييم لأداء الأفراد، وهو نظام مهم

جدا، لأن على أساس مخرجاته تحدد الحوافز والبرامج والفئات التي تحتاج لعملية التكوين وكذا الترقيات.

7-نظام الاستخبارات للموارد البشرية: وهو نظام يختص في توفير المعلومات صعبة المنال

والمعلقة بحقل إدارة الموارد البشرية سواء داخل التنظيم أو خارجه.

8-نظام معلومات البيئة الخارجية: يختص هذا النظام في توفير معلومات عن البيئة الخارجية و

المتعلقة أساسا بمعطيات سوق العمل وما يتوفر فيه من كفاءات بشرية.

9-نظام المعلومات الاجتماعي: ويظم هذا النظام كل المعلومات العائلية المتعلقة بالعمال(زواج،

مراد رايس. اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة. رساله ماجستير. فرع اداره اعمال. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعه الجزائر. 2006. ص124

مولود،... إلخ) و التي على أساسها يتم منح بعض المنح و العطل أو زيادات تكريماً أو تهنئة من طرف التنظيم للعامل.

III. أهداف، أهمية و فوائد نظم معلومات الموارد البشرية

1. أهداف نظم معلومات الموارد البشرية:

"يهدف نظام معلومات الموارد البشرية إلى تقليل الجهد البشري الذي يبذل في إعداد وإنتاج التقارير المختلفة عن العمالة والتي تجيب مباشرة على الاستفسارات المرتبطة بالعمالة فيما يتصل بخصائصهم ووظائفهم وتسلسلهم الإداري ومدى تدريبهم حتى يساعد في تخطيط العمالة وزيادة إنتاجيتهم".¹

هناك مجموعة من الاهداف التي يعمل نظام معلومات الموارد البشرية على تحقيقها والوصول اليها هي:²

- ✓ تحديد احتياجات مختلف ادارات وأقسام الموارد البشرية من المعلومات والعمل على توفيرها .
- ✓ تصميم مركز معلومات متكامل لتلبية تلك الاحتياجات.
- ✓ تحديد خصائص المعلومات التي تطلبها الجهات المستفيدة وبيان المعايير الواجب توافرها في كل منها.
- ✓ تحليل عمليات التشغيل وطرق تحديث البيانات.
- ✓ تطوير أساليب استرجاع المعلومات وتصميم أشكال التقارير والمخرجات بما ييسر استفادة الأطراف المستخدمة للمعلومات.
- ✓ وضع توثيق متكامل للنظام.

2. أهمية نظم المعلومات الموارد البشرية:

لنظام معلومات الموارد البشرية أهمية كبيرة في المؤسسة من ابرزها³:

- ✓ توفير بيانات لإدارة النظام وحفظها وادخال عمليات التحويل والتشغيل عليها لتقديمها للمستفيدين.
- ✓ توفير كافة المعلومات لدى المسؤولين عن العاملين مما يساعد على منح المزايا والتعويضات والأجور والتدريب وتنمية الكفاءات وتقييم الأداء، مع توفر معلومات عن طريق الاختيار والتعيين وشروطهما وتقييم الوظائف وتحليلها وتنمية القدرات والمهارات وتخطيط المسارات الوظيفية.

¹ مصطفى، محمد، مرجع سابق. ص.504.

² المغربي، عبد الحميد، مرجع سابق. ص.330.

³ هيثم حمود، والنسور، مروان محمد. مرجع سابق ص244-245.

- ✓ رصد ومتابعة متغيرات البيئة الداخلية كالأهداف وتحليل الوظائف وتشكيل جماعات العمل والوحدات الادارية والفروق الوظيفية والمسارات المهنية وتحقيق العدالة بين العاملين.
- ✓ ملاحظة تطورات وتغيرات البيئة الخارجية كالتشريعات الحكومية واجراءات الاختبار والتعيين ونظم التأمين الاجتماعية والعمل على تحليل هذه المتغيرات بما يخدم تشغيل النظام.
- ✓ الاسهام الفعال في وضع خطة للقوى العاملة على مستوى التنظيم ككل عبر نظام تخطيط الموارد البشرية وفق الاحتياجات الفعلية منها والاطلاع باستمرار على الامكانيات المتاحة.
- ✓ تعظيم الاستفادة من الموارد البشرية بفضل ما يوفره تكامل نظم المعلومات الادارية عنها.
- ✓ توفر للمؤسسة سرعة الاستجابة لمطالب الجهات الخارجية على مستوى من الفاعلية والسرية والدقة .
- ✓ التكامل مع نظم المعلومات الادارية الأخرى لتحقيق نظام معلومات متكامل على المستوى الكلي للتنظيم.

هناك من يصنف هذه الاهمية على النحو التالي:¹

- ✓ تخزين واسترجاع المعلومات ومعالجتها بالسرعة الممكنة.
- ✓ تقليص التعامل بالسجلات اليدوية والمعاملات الورقية.
- ✓ السرعة في إنجاز عمليات التخزين والتحليل المؤدية إلى سرعة ودقة عملية صناعة القرارات.
- ✓ تحقيق العلاقة الجيدة والفهم المتبادل بين الإدارة والعمال، عن طريق توفير المعلومات المختلفة حول أنشطة العاملين في المؤسسة، ومن أهم هذه المعلومات تلك الخاصة بتقييم الأداء.
- ✓ الكشف عن أية تغيرات في الموارد البشرية في البيئة الداخلية والخارجية ؛ وبذلك تمكن الإدارة من الإعداد لمواجهة تلك التغيرات بكفاءة.
- ✓ تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف أنشطة الموارد البشرية والإدارات الأخرى 6-

3. فوائد نظام معلومات الموارد البشرية بالنسبة للمؤسسة:

بالإضافة للأهمية الكبيرة لنظام معلومات الموارد البشرية هناك العديد من الفوائد منها:²

- ✓ مساندة وتحضير وتخطيط الموارد البشرية.
- ✓ إعداد التنبؤات باحتياجات المؤسسة من الموارد البشرية.
- ✓ المساعدة في إعداد وصفٍ كامل لجميع الوظائف.

¹ سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، ط 1 دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003، ص 324-

² نفس المرجع، 324.

- ✓ تنظيم شؤون العاملين: من العقود، والتعيين، والترقية، والنقل.
- ✓ دعم إدارة الاستقطاب والاختيار والتعيين.
- ✓ دعم برامج التدريب، التطوير والتقييم.
- ✓ دعم برامج توزيع الأجور والمكافآت والتعويضات.
- ✓ تقديم تقارير مفصلة عن الموظَّفين وتحديثها باستمرار.
- ✓ توثيق تفصيلات الموظفين .

اهم الأنشطة الإدارية الخاصة بالموارد البشرية التي تساعد فيها هذه النظم يلي: ¹
-الإدارة العامة للأفراد خاصة البيانات الإدارية؛

- نظم الأجور والمكافآت.

-إجراءات التقييم وإدارة الأداء.

-عمليات الاختيار والتوظيف الداخلي.

-عمليات الاختيار والتوظيف الخارجي.

-عمليات توصيف المناصب والكفاءات.

-التسيير التنبؤي للعمال، والمسارات المهنية للكفاءات والتحويلات.

-التكوين، خطط التكوين، برامج، تسجيلات، التعليم عن بعد والإلكتروني

-الصحة والأمن.

-المتقاعدين والمنح.

- إمكانية التصفح والاطلاع على الملفات الشخصية عن طريق الشبكة الداخلية.

المبحث الثالث: تطبيقات وعوامل نجاح نظم معلومات الموارد البشرية:

I. التطبيقات

نظرا لوجود العديد من التطبيقات لنظم معلومات الموارد البشرية سنتطرق لأهمها: ²

¹ J.Brilmann, les meilleures pratiques de management, (éditions d'Organisation, 4eme édition, Paris, France, 2003), P401.

² -عباس، سهيلة محمد . مرجع سابق . ص. 332.

1. تطبيقات التوظيف: يتضمن كل من :

- جذب و استقطاب العاملين: يساعد نظام معلومات جذب و استقطاب العاملين في حفظ المعلومات الخاصة بالمرشحين للوظائف وتحديد المرشح المناسب للمواقع الوظيفية. ويسعى لتحقيق¹:
- تسجيل العمليات الخاصة بالاستقطاب .
- تسجيل المعلومات الخاصة بفرص العمل .
- تعيين بيانات المشرفين على المقابلة والمسؤولين على تقديم التقارير المترشحين لجعل كافة المعلومات والتكاليف (الاعلانات التوظيف) معلومة لدى المؤسسة .
- يعمل على الاحتفاظ وتخزين المعلومات الشخصية للعامل (الاسم-العنوان - رقم ضمانه الصحي).

2. توفير قاعدة بيانات تدريبية للعاملين: إن قاعدة البيانات الأساسية تتضمن عادة معلومات

تخص العاملين (اعداد الرواتب - الاجور . تخطيط موارد بشرية . تسجيل الخدمات والحوافز)² .

3. تطبيقات التوظيف للموارد البشرية: يعمل نظام تخطيط الموارد البشرية على المساعدة في

التحسين من القرارات الخاصة بمليء الشواغر أو لموازنة الوظائف التي تملك فائض مع الوظائف التي عندها نقص في الموظفين ، وهناك نوعان من التطبيقات المرتبطة بتخطيط الموارد البشرية و هما : تخطيط التعاقب ، وتحديد الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية³ .

4. تطبيقات التدريب والتطوير المهني:

"تستخدم تطبيقات التدريب بشكل أساسي في توثيق المعلومات الخاصة بإدارة التدريب و هذه المعلومات تتضمن عدد المشاركين و خصائصهم ، محتوى البرنامج و تكلفة التدريب ، و يعمل استعمال هذا تطبيق على تشكيل قاعدة معلومات كبيرة تكون فيها : تحضير العمال لمختلف الوظائف-تقديم جميع الانشطة الخدمائية"⁴ .

5. تطبيقات التعويضات :

"إن نظام قاعدة البيانات التي ينبغي أن يصمم يعتمد على نوع التعويضات المطلوبة و توفير البيانات المتعلقة بها ، إذ أن التعويضات قد تنطوي على الرواتب و الأجور و المكافآت و الحوافز و الخدمات النقدية و الخدمات العامة و الاجتماعية المقدمة للعاملين و غيرها و لذا فإن قاعدة البيانات التي يجب أن تعتمد لغرض بناء

¹ الصريفي ، محمد . الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية الإسكندرية: مؤسسة حوسا الدولية، 2008 . ص544.

² نفس المرجع السابق ص 544.

³ عباس ، سهيلة محمد . مرجع سابق . ص. 330.

⁴ عباس ، سهيلة محمد . مرجع سابق . ص.332.

تلك القاعدة تتطلب بيانات و معلومات واسعة و شاملة ترتبط بالعديد من الأنشطة المؤداة في المنظمة ، لكي يستطيع من خلالها تحقيق سبل الاستفادة من تلك البيانات في اعتماد القرارات المتخذة بشأن التعويضات و المكافآت¹

6. تطبيقات إدارة الأداء:

"إن تطبيقات إدارة الأداء تساعد المؤسسة في ربط أنظمة التقييم بخصائص ومواصفات كل وظيفة وتساهم في تحديد ووضع الحلول لمشاكل الأداء . كما يمكن للبرمجيات الخاصة بتقييم الأداء و تحديد نوع الطريقة المناسبة للتقييم وكذا توفير معلومات تبين الفروقات في الأداء الفعلي وفق المعايير المحددة وليتسنى لتطبيقات إدارة الأداء تصحيح الانحرافات ومعالجة مشاكل انخفاض الأداء وتتطلب من إدارة الموارد البشرية تحديد مشاكل الأداء وبيئة العمل"².

II. عوامل نجاح نظام معلومات الموارد البشرية:

لضمان نجاح نظام معلومات الموارد البشرية يجب تحقيق العوامل او المتطلبات التالية:³

1. المتطلبات الإدارية: وتمثل 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 المستفيدين من مخرجات ومعلومات النظام سواء من داخل أو خارج المنظمة.

— الرقابة والمتابعة المستمرة على كافة عناصر نظام معلومات الموارد البشرية، لضمان كفاءة وفعالية

أدائه.

2. المتطلبات التكنولوجية والتقنية:

وهذا يتجلى من خلال الحصول على كل ما يلزم المنظمة من احتياجات مادية وبشرية تساعد على تشغيل النظام مع العمل على إيجاد تصاميم تتعلق بالصيانة والسلامة تضمن سرية المعلومات التي يتعامل معها النظام.

¹ حمود ، خضير كاظم ، ياسين كاسب الخرشة . إدارة الموارد البشرية . دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة عمان 2007 ص256-257.

² عباس ، سهيلة محمد . مرجع سابق . ص . 332.

³ . عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، نظم المعلومات الادارية، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002، ص352.

3. المتطلبات الاقتصادية :

توفير وقت كاف لعملية إعداد وتصميم نظام معلومات الموارد البشرية، بما يساهم في إيجاد نظم مبنية على أساس واضح وسليم.
- العمل على تخفيض التكاليف.

- الاستخدام الأمثل للنظام 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.

4. المتطلبات الاجتماعية:

ان التعاون المستمر والاتصال الفعال بين إدارة الموارد البشرية ومختلف الإدارات في المنظمة وكذا التفاهم والعمل بروح جماعية يضمن توفر البيانات والحقائق كما يسهل استخدام مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية دون احتكار وبكل شفافية.

III. إيجابيات وسلبيات نظم معلومات الموارد البشرية:

الجوانب الإيجابية والسلبية لتطبيق تلك النظم في المؤسسات :

1. الجوانب الإيجابية: تتمثل في التأثيرات التي تفيد المؤسسة ¹:

- تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة من خلال تحسين ممارسات الموارد البشرية.

- إنتاج عدد أكبر ومتنوع من عمليات الموارد البشرية .

- تحويل تركيز الموارد البشرية الى معالجة المعاملات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية.

- جعل العاملين جزء من نظم معلومات الموارد البشرية .

- إعادة هندسة وظائف الموارد البشرية بأكملها .

و"تساعد نظم معلومات الموارد البشرية على المستوى التشغيلي في الإشراف على الاستقطاب والإحلال في عمالة الشركة، كما يمكن أن تنتج تقارير متنوعة فيما يتعلق بالعمال، وتصنيف الموظفين حسب مؤهلاتهم، ونوع العمل، وتقييم الأداء لأغراض مختلفة"².

¹ Bsat, M. & Beckers, M., (2006). **A comparison between electronic human resource systems**, E-Business Review,; 20-23.

² . Turban,E , Mclean,E .&Wetherbe,J : **Information Technology Management** , John Willy& Sons, INC,New York , USA, 1999 ,p .33-37.

2. الجوانب السلبية:

ومن جانب آخر إن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المنظمات أوجد مجموعة من الانتقادات، وهي العيوب التي ظهرت كالمقارنة لوضع المنظمة بعد تطبيق النظام مع وضعها قبل تطبيق النظام وتمثل هذه النقاط السلبية في الانتقادات والتكاليف والعيوب التي ظهرت بعد تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية ومن أبرزها:¹

- إن الإحلال المتزايد لاستخدام نظم المعلومات في تشغيل النشاطات والعمليات وإنجاز المهام التي كان يقوم بها الأفراد قد تؤدي إلى إنهاء وظائف كثير من هؤلاء الأفراد.

- قد يؤدي تطبيق نظم المعلومات بشكل واسع إلى السماح للتنظيمات بجمع معلومات شخصية عن الموظفين مما يشكل خطر انتهاك للحقوق الشخصية.

- إن الاستخدام الواسع والمتزايد لنظم المعلومات في المنظمات الرقمية تسبب في تخفيض الكثير من خدمات قطاع الأعمال كخدمات النقل وذلك لقدرة المستهلك على الوصول إلكترونياً إلى أية منظمة يريدونها والحصول على الخدمات دون الحاجة إلى السفر إليها.

- قد يؤدي الاستخدام المكثف لنظم المعلومات من قبل المستخدمين إلى الإجهاد العصبي أو المعاناة من التكرار المتواصل للضغط التكنولوجي أو أية مشاكل أخرى.

- قد تخترق نظم المعلومات الموزعة عبر الانترنت حقوق الملكية وتنشر نسخاً غير قانونية من البرامج أو الكتب أو المقالات وغيرها من المنشورات.

¹ ربحي مصطفى عليان : إدارة المعرفة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، 2008 ، ص.289.

خلاصة الفصل الثاني

إن عمل إدارة الموارد البشرية (لسجلات يدوية .تخزين المعلومات .بيانات الموظفين) وفي ظل كثرة المعلومات وسرعتها وصعوبة معالجة البيانات خاصة عند احتياجها في وقت واحد يؤدي الى كثرة الأخطاء عند عمالتها يدويا .والذي يجعل استخدام نظم معلومات الموارد البشرية أمرا ضروريا وهو الذي يساهم في تطوير وتنمية الموارد البشرية وجعلها أكثر ملائمة ويجعل المنظمة أكثر تنافسية وشمولية ويسهل عملية الحصول على المعلومة من الإدارة وأصحاب المصالح والمستخدمين بالدقة والجودة في الوقت المناسب.

حيث يهتم نظام معلومات الموارد البشرية بإيصال المعلومات المعالجة والدقيقة للإدارة من أجل إعطاء قرارات صحيحة ،فهو نظام خاص بالإدارة ولدعم قراراتها فهو وسيلة مساعدة في صنع القرار بالبحث على البيانات وملائمة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.

فابغض النظر" عن المعلومات اليومية والتشغيلية ، فإن نظام معلومات الموارد البشرية لديه القدرة على التزويد الإدارة بالمعلومات الاستراتيجية للشركة"¹.

فنظام معلومات الموارد البشرية "يخلق كفاءات إعلامية ويوفر التكاليف بحيث يمكن إدارة الموارد البشرية من تحويل انتباهها إلى تقديم تحليل أفضل للبيانات الحالية والاستخدامات الإبداعية لنظام معلومات الموارد البشرية لتوفير بيانات أفضل وأكثر دقة يمكن على أساسها اتخاذ القرارات الاستراتيجية"².

"إن الدعوة لاستخدام نظم معلومات الموارد البشرية أعطت الفرصة لمتخصصي نظم معلومات الموارد البشرية ليصبحوا شركاء إستراتيجيين مع الإدارة العليا"³.

¹ De Sanctis, G. (1986), "Human Resource Information Systems- A Current Assessment", MIS Quarterly, Vol. 10, No.1.p.15.

² Walker, A. J.). **How the Web and Other Trends are Changing Human Resources**. In Alfred J. Walker, Ed., Web-Based Human Resources. New York: McGraw-Hill, 2001.

³ L engnick-Hall, Mark L., & Moritz, S. (2003). **The Impact of e-HR on the Human Resource Management Function**. Journal of Labor Research, 24 (3),p. 365-379.

الفصل الأول:

دراسة تطبيقية لنظم معلومات

الموارد البشرية

بمديرية التوزيع سونلغاز لولاية

الجلفة

تمهيد

في الفصلين السابقين تكلمنا فيهما عن الجانب النظري لنظم المعلومات ونظم معلومات الموارد البشرية وإن استعمال نظام المعلومات في الإدارة أدى الى ثورة حقيقية في الإدارة ومساعدة نشاطات وأدوات الموارد البشرية خاصة، حيث يساعد ويسهل عمل تطبيقاتها المختلفة (التوظيف. التدريب. التخطيط...).

وسنحاول أن نسقط هذه المفاهيم والجانب النظري على المؤسسة (مديرية سونلغاز للتوزيع بالجلفة) في

هذا الفصل التطبيقي وأن نعرف أثر النظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية للمؤسسة .

المبحث الأول: تقديم المؤسسة (مديرية سونلغاز للتوزيع بالجلفة)

قبل ان نتطرق الى مديرية سونلغاز للتوزيع بالجلفة يجب ان نتكلم على المؤسسة (سونلغاز) الأم سنحاول اعطاء لمحة عامة عن المؤسسة الام سنتناول فيها بداياتها ونشأتها ومراحل تطورها ومختلف الأنظمة الاقتصادية التي عاصرتها، بعدها سنعود للحديث عن المؤسسة محل الدراسة.

I. التعريف بالمؤسسة سونلغاز الأم:

هي مؤسسة اقتصادية وطنية ، يمكن اعتبارها المؤسسة رقم واحد في انتاج ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز عبر مختلف ربوع الوطن . تأسست سنة 1969م تعتبر من اكبر المرافق الكهربائية في العالم العربي حيث أنها "تحتل المرتبة الرابعة بعد الشركات السعودية والمصرية والكويتية، فهي رقما صعبا في السوق الاقتصادية إذ بلغ مجمل أعمالها أكثر من 43 بليون دينار جزائري (حوالي 600 مليون دولار أمريكي) في سنة 1999 بالنسبة لقطاع الكهرباء، أما بالنسبة لقطاع الغاز فقد وصل رقم أعمالها فيه أكثر من سبعة بلايين دينار جزائري ما يعادل 97 مليون دولار أمريكي"¹⁵⁰.

1. نشأة المؤسسة¹⁵¹:

إن نشأة مؤسسة سونلغاز تعود إلى العهد الاستعماري، حيث كانت شركة احتكارية تابعة لفرنسا تدعى مؤسسة الكهرباء والغاز (E G A) كان ذلك في 1947/06/5، وبعد استقلال الجزائر بقيت كما هي إلى غاية 1969/06/28 حيث شملها قرار التأميم نظرا للخراب الذي خلفه الاستعمار الفرنسي، وبصدور الأمر 59-69 تم حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر وظهر ما يسمى بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز (I.C.E.P) ومع مطلع التسعينات وبالضبط 1991، تغير طابع المؤسسة الى شركة ذات طابع صناعي وتجاري وفقا لإصلاحات اقتصادية المستهدفة آنذاك.

2. أهم المراحل التي مرت بها المؤسسة

إن مؤسسة سونلغاز لم تصل إلى المكانة التي هي عليها الآن إلا بعد مرورها بعدة مراحل منذ ولادتها إلى يومنا هذا والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي:

أولا: مرحلة ما بعد الاستقلال.

ثانيا: مرحلة التسيير الإشتراكي.

ثالثا: مرحلة التسعينات.

¹⁵⁰ Sonelgaz 40 ans d'histoire, sonelgaz , revue NOOR , n° 8 , juillet 2009, P.23.

¹⁵¹ قسم الموارد البشرية

أ. مرحلة ما بعد الإستقلال 1962-1969:

في هذه المرحلة سارت مؤسسة سونلغاز على نفس الوتيرة التي كانت تدير عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية وهذا يرجع للأسباب التالية:

- سهولة الاتصال وقرب المسافة.
- طبيعة المعدات والتجهيزات التي كانت موجودة والتي تطلبت وجود عمال وتقنيين فرنسيين للقيام بعمليات الصيانة.

نظرا لوجود هذه الأسباب تميزت هذه الفترة بما يلي:

- إتباع نفس الطرق وأساليب العمل التي كانت تعتمد عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية.
- السعي إلى الحفاظ على استمرارية الخدمة أكثر من السعي إلى إضافة زبائن جدد.
- عدم وجود الاستثمار لانعدام وجود سياسة طاقوية واضحة.

ب. مرحلة التسيير الإشتراكي 1969-1990:

بعد حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر تم إنشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، وفي هذه المرحلة أنشأت مجموعة من الشركات الوطنية لتكون بمثابة المحرك للتحويل الذي عرفته البلاد، ومجمل مهامها يكمن فيما يلي:

- إحتكار لصالح الدولة 100%.
 - توزيع الغاز الطبيعي عبر القنوات في كامل التراب الوطني.
- تسويق غاز البوتان المميع المنتج من طرف سوناطراك ، كما أنها قامت ببيع وصيانة أدوات العد الموجهة للسوق الوطنية.

وفي سنة 1983 تمت إعادة الهيكلة لشركة سونلغاز أدت إلى تحويل ستة وحدات إلى مؤسسات عمومية قائمة بذاتها لكنها تابعة لسونلغاز هي:

الجدول رقم 1: جدول يبين المؤسسات التابعة لمؤسسة سونلغاز

Fig. 1.2. جدول 1 المؤسسات التابعة لسونلغاز

طبيعة عملها	إسم المؤسسة
أشغال الكهرباء الريفية	كهريف KAHRIF
تختص بالأشغال الكهربائية	كهريب KAHRAKIB
إنجاز قنوات نقل وتوزيع الغاز	كاناغاز KANAGAZ
بناء الهياكل الإدارية لسونلغاز	إينارغا INERGA
تركيب المعدات في مختلف المحطات.	إينارغا INERGA
مؤسسة صناعة عدادات وأجهزة القياس والمراقبة (تطبق بالعلمة).	أم س AMC

المصدر: قسم الموارد البشرية

وقد سعت سونلغاز في هذه المرحلة إلى ما يلي:

- التخلي عن التبعية لمؤسسة كهرباء وغاز فرنسا.
- العمل على نشر أكبر قدر ممكن من الغاز (توسيع شبكة الغاز).
- العمل على توسيع دائرة التغطية.

ت. مرحلة التسعينات:

في هذه المرحلة برز نظام قانوني جديد يتماشى مع معطيات المحيط حيث تحولت شركة الكهرباء والغاز إلى هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، وهذا بموجب المرسوم التنفيذي 91-475 المؤرخ في 14/12/1991 الأمر الذي سمح للمؤسسة بالتححر شيئا فشيئا من تدخل الدولة. وبعد ظهور المرسوم الرئاسي 02-195 المؤرخ 01-06-2002 حيث تغير بموجبه النظام القانوني للشركة وأصبحت شركة ذات أسهم الأمر الذي أعطاهها دفعا كبيرا للتنظيم والإنتاج والتحرر في العمل فمؤسسة سونلغاز تتكفل بتوفير الطاقة الكهربائية وتوزيع الغاز عبر كامل التراب الوطني¹⁵²، وتمارس المؤسسة لحساب الدولة الإحتكار على النشاطات التالية:

- إنتاج الكهرباء: تقوم به مديرية إنتاج الكهرباء.
- نقل وتوزيع الكهرباء: وتقوم به مديرية نقل الكهرباء والغاز ومديرية توزيع الكهرباء والغاز.
- نقل وتوزيع الغاز: وتتكفل به مديرية نقل الكهرباء والغاز، ومديرية توزيع الكهرباء والغاز.

¹⁵² وزارة الطاقة و المناجم، القانون رقم 01/02 المؤرخ في 06 فيفري 2002، الجريدة الرسمية، عدد 8.

II. مديرية سونلغاز للتوزيع بالجلفة، مهامها، وأهم أهدافها¹⁵³:

كغيرها من مديريات التوزيع المنتشرة عبر التراب الوطني والتابعة لمؤسسة سونلغاز الأم، فإن مديرية التوزيع لولاية الجلفة تلعب دور كبير على مستوى ذات الولاية والدوائر والبلديات التابعة لها، من أجل تزويد الزبائن بمادتي الغاز والكهرباء الحيويتين، وتقديم خدمات في المستوى لزبائنها تليق باسم مؤسسة سونلغاز، وأكد ان لها تطورا تاريخيا ومجموعة من الأهداف والمهام سنتطرق لها في هذا المطلب.

1-التعريف بمديرية سونلغاز للتوزيع بالجلفة:

إن مديرية الجلفة هي مديرية تابعة لشركة سونلغاز توزيع الوسط الموجود مقرها بالبلدية، كانت سونلغاز الجلفة سابقا تابعة لمركز المدينة، ثم إستقلت عام 1977 وتعمل على تغطية كل قطاع الولاية، وفي جويلية سنة 2004 تغير شكلها التنظيمي مما أعطى حرية أكثر للمركز ليتحول إلى مديرية، الأمر الذي منح لهذه الأخيرة موقعا إستراتيجيا هاما، فهي تقوم على إرضاء زبائنها المتزايدين عبر كامل تراب الولاية و تزويدهم بالطاقة الكهربائية و الغاز في أحسن الظروف، ويبلغ عدد عمالها في 2010 /07/31 حوالي 394 عامل يتوزعون كالتالي :-منفذين :68 . -متحكمين:250. -إطارات :.76.

2- مهامها:

تتلخص مهام المديرية بصفة عامة في النقاط التالية

- إيصال الكهرباء والغاز للزبائن الجدد وتسيير منشآت توزيع الطاقة الكهربائية
- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة واستمرارية توزيع الطاقة الكهربائية والغازية.

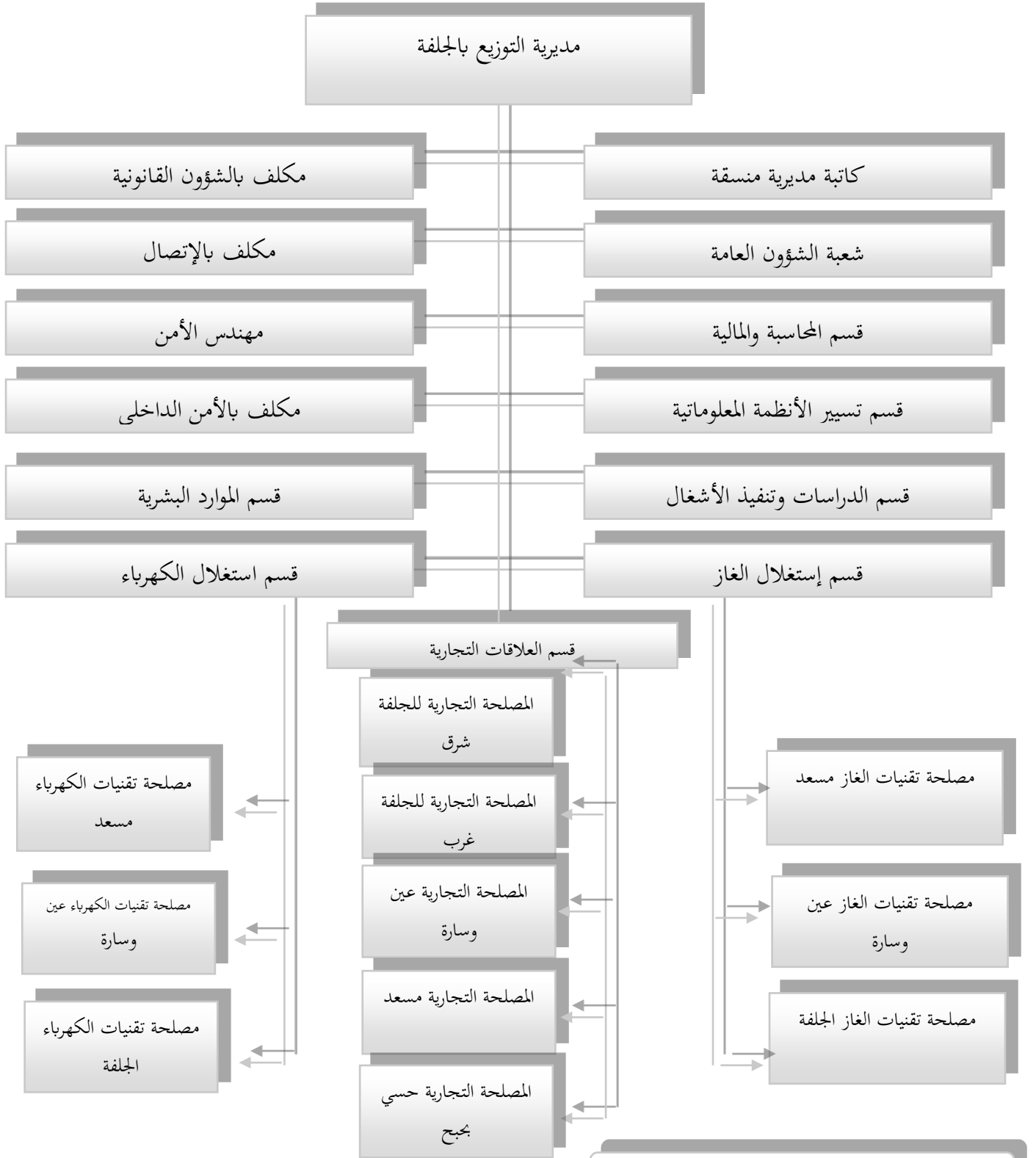
3- أهدافها:

- ضمان توزيع عمومي للغاز بأخذ بعين الاعتبار عوامل الأمن مهما كان السعر.
- تخطيط برنامج المؤسسة السنوي، والقيام بعمليات البيع والتركيب والصيانة الكهرو منزلية والغازية.
- تحقيق الهدف العام المتمثل في توفير الخدمة العمومية.

III. تحليل الهيكل التنظيمي لمديرية سونلغاز للتوزيع بالجلفة.

الشكل رقم 2: الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع سونلغاز الجلفة

الشكل رقم 11: الهيكل التنظيمي لمديرية سونلغاز الجلفة



المصدر : إدارة الموارد البشرية المؤسسة محلا الدراسة

تحليل الهيكل:

تحتوي مديرية للتوزيع بالجلفة على العديد من الأقسام التي تتكامل فيما بينها تتمثل فيما يلي:

1. **مدير مديرية التوزيع بالجلفة:** وهو المكلف الأول بالإشراف على تسيير المؤسسة، يتم تعيينه بموجب

مرسوم ويكمن دوره في القيام بتسيير المؤسسة ماليا وإداريا وتمثيل المؤسسة وهو الذي يتخذ القرارات الإدارية

ويقوم بتعيين الموظفين ويتخذ الإجراءات اللازمة لضمان السير الحسن للمؤسسة ويعمل على المراقبة والتنسيق

بين مجمل الأعمال الإدارية.

2. **كاتبة مديرية:** وهي كاتبة المدير وتقوم بعمل السكرتارية وهي بمثابة همزة وصل بين المدير والموظفين

والعمال ومن بين مهامها الأساسية الاهتمام بانشغالات المدير وإستقبال مكالماته وإستقبال شكاوى الزبائن

وتحويلها للمدير.

3. **مكلف بالشؤون القانونية:** تقتصر مهامه على الدفاع عن مصالح المؤسسة عن طريق اللجوء إلى العدالة

في حالة وجود شكاوى ضدها أو رفع شكاوى ضد الزبائن في حالة صدور بعض المشاكل منهم كسرقة

الكهرباء والغاز، البناء على شبكة الغاز، تقديم الصكوك بدون رصيد.

4. **مهندس الأمن:** حيث يقوم بإجراء دراسات شاملة للمكان المناسب لتوصيل الكهرباء، مثل وضع عمود

الكهرباء في المكان الملائم.

5. **المكلف بالأمن الداخلي:** ومهام المكلف بالأمن الداخلي تكمن في توفير الأمن والحماية داخل

المؤسسة.

6. **قسم العلاقات التجارية:** لهذا القسم أهمية كبيرة نظرا لعلاقته مع الأقسام الأخرى، ويقوم بمهام تسييرية

وأخرى تقنية وعلى مستوى هذا القسم نجد:

✓ **مصلحة تقني تجاري:** ويوجد على مستوى هذه المصلحة فوجين:

- فوج توصيل الغاز والكهرباء للزبائن الجدد.

- فوج ترقية المبيعات.

✓ **مصلحة الزبائن:** ونجد على مستوى هذه المصلحة عدة أفواج هي:

- فوج الفوترة والضغط المنخفض للزبائن العاديين ، والإدارات.

- فوج الفوترة للتوتر والضغط المتوسط.

- فوج تغطية الديون.

7. **قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال:** تتمثل مهام هذا القسم في إستقبال طلبات الدراسات رفقة الملف من طرف قسم العلاقات التجارية فتقوم بمعاينة الموقع والدراسة ثم إنشاء التقويم اللازم للعملية ويضم هذا القسم: **مصلحة تسيير الإستثمارات:** تملك مهامًا تقنية وأخرى تسييرية فهي تستقبل الأوامر بتنفيذ الأشغال، وتقوم بفتح المناقصات أمام المقاولين ويتم إختيار المقاول الذي يقدم أقل التكاليف لإتمام هذه الأشغال وبعدها تتولى هذه المصلحة على مستوى الفوترة إعداد الفاتورة النهائية للمقاول، ويتم دفع 95% من الفاتورة من طرف مدير المحاسبة والمالية الموجودة على مستوى منطقة البليدة، وتحتفظ المديرية بنسبة 5% من الفاتورة كضمان لمدة سنة.

8. **قسم الأنظمة المعلوماتية:** يعمل على إصدار مذكرات لمختلف الوكالات تحمل أوقات جمع حسابات الإستهلاك الجديدة للغاز والكهرباء بتحديد الإستهلاك الفعلي بطرح القديم من الجديد، وعلى مستوى هذا القسم يتم إعداد فاتورة مبيعات وصيانة شبكة الإعلام الآلي وتسهيل الاتصال بالمديرية العامة للشركة.

9. **قسم استغلال الغاز:** وهو قسم له مهام تقنية حيث يقوم بدراسات أولية لتوصيل الغاز والصيانة ونجد في هذا القسم:

- إستغلال ومراقبة شبكة الغاز.

- الفرع الخرائطية.

- تسيير المنشآت.

- ويضم ثلاثة مصالح هي: مصلحة تقنيات مسعد، مصلحة عين وسارة،

ومصلحة الجلفة.

10. **قسم إستغلال الكهرباء:** ويقوم هذا القسم بدراسة الشبكة الكهربائية لتحسين نوعية الخدمات وصيانة الشبكات وصيانة الشبكة ونجد فيه:

- استغلال ومراقبة الشبكة الكهربائية.

- تسيير المحولات الكهربائية.

- تسيير المنشآت.

- فرع الخرائطية.

ويضم هذا القسم ثلاثة مصالح هي: مصلحة مسعد، مصلحة عين وسارة، مصلحة الجلفة.

11. قسم الشؤون العامة: مهام هذا القسم تتلخص في تأثيث المديرية وإصلاح وصيانة آلات ومنشآت

المؤسسة وتسيير حضيرة السيارات وتنقسم إلى قسمين أساسيين هما:

- فريق حضيرة السيارات: ويقوم بصيانة وإصلاح السيارات وتسيير الوقود

- فريق الأشغال العمومية: ويقوم بتسيير وتأثيث وتموين المديرية بلوازم المكاتب.

12. قسم المالية والمحاسبة: يكسب قسم المالية والمحاسبة أهمية بالغة في أي مؤسسة مهما كان طابعها صناعي

أو تجاري فهو يعتبر العصب الرئيسي والحساس، وذلك لأن السير الحسن والمنظم لهذا القسم يعكس مدى

دقة سير هذه المؤسسة.

13. قسم الموارد البشرية: والتي سنتطرق لها بالتفصيل فيما يأتي.

IV. قسم الموارد البشرية مهامه و مصالحه

يعمل هذا القسم على تسيير المستخدمين حيث يقوم بتدبير الإجراءات المتعلقة بالأجور وتنمية الحياة

المهنية للعمال من تكوين وترقية وتأمينات وغيرها، وإضافة إلى ذلك فإن هذا القسم يسهر على تطبيق

القوانين داخل المؤسسة كما يهتم بـ:

- متابعة المستخدمين.

- إعداد الرواتب.

- القيام بتحرير شهادات العمل عند طلب العمال، تحديد العطل.

- إعداد مختلف المخططات والكشوف السنوية الخاصة بتنمية الموارد البشرية.

يشغل قسم الموارد البشرية مكانة ذات أهمية بالغة في مؤسسة سونلغاز توزيع بالجلفة وذلك لأن

إهتمامه يتركز على العنصر البشري من خلال تلبية حاجات ومواجهة تحديات المؤسسة، عن طريق إستخدام

الأفراد كوسيلة لذلك، فهو يقوم بتسيير مستخدمي المراكز (الموارد البشرية) ويعمل على تدبير إجراءات الأجور

وتنمية وتطوير الحياة المهنية الخاصة بالعامل من تكوين وترقية وتأمين هذا إضافة إلى السهر على تطبيق القوانين داخل المؤسسة كما يهتم بمتابعة المسار المهني للمستخدم ومعالجة الرواتب وتحرير شهادات للعمل وتحديد العطل، إضافة إلى كل هذا فذات القسم يقوم أيضا بـ:

- التحضير والتوجيه والمراقبة لهيئة المستخدمين (توظيف، تكوين، ترقية).

- يضمن تنسيق ورقابة الأنشطة في الإدارات وتسيير المستخدمين (توظيف، إستقبال، تنصيب، ترقية، تحويل).

ويحتوي قسم الموارد البشرية على مصلحتين، الأولى مصلحة التكوين والثانية مصلحة تسيير الموارد

البشرية، بالإضافة إلى نشاط تنمية الموارد البشرية وسنعرّف فيما يلي على مهام كل منها:

أ. مصلحة التكوين: تقوم مصلحة التكوين بقسم الموارد البشرية بالعديد من المهام تتمثل فيما يلي:

- تعني بإحصائيات تكوين الموظفين.
- تحديد إحتياجات التكوين.
- العمل في هذا الإطار بالتنسيق مع مختلف الهياكل الداخلية والخارجية للتكوين.

ب. مصلحة الإدارة (مصلحة تسيير الموارد البشرية): تعمل هذه المصلحة على:

- التكفل بأجور العمال
- تتكفل باحتياجات العمال ومعالجة شكاواهم في هيئة أجور المستخدمين.
- ملفات العمال
- ضمان ومراقبة شروط تطبيق قوانين التسيير الخاصة بالعمال لضمان حقوق العامل.
- مكلفة بالعلاقات مع الهيئات الخارجية مثل: مركز طب العمل، الضمان الإجتماعي، التقاعد، التعاضدية.

- إعداد الميزانية وعقود التسيير.

- مكلف بالإحصائيات (الغيابات، عدد الموظفين، عدد المتخيلين، العطل).

ت. نشاط تنمية الموارد البشرية: يهتم نشاط تنمية الموارد البشرية بالمسار المهني للعمال منذ دخوله للمؤسسة إلى خروجه منها حيث يتكفل بتحضير وتوجيه ومراقبة مختلف مخططات الموظفين (مخطط التوظيف) اعتمادا على إحتياجات المؤسسة لليد العاملة، وكذلك مخطط التكوين الداخلي ويساهم في مختلف نشاطات تنمية الموارد البشرية من ترقية وتقييم ومتابعة المسار المهني للعامل. كما و يتكفل بالتنسيق ومراقبة جميع النشاطات الإدارية فيما يخص تسيير

المبحث الثاني :

I. مجتمع وعينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة جميع إطارات وعمال مديرية سونلغاز بالجلفة وقد كانت العينة من هذا المجتمع تتمحور في 36 موظف.

بعد توزيعنا استمارة الاستبيان المكون من قسمين:

1-المعلومات الشخصية (الجنس-الخبرة-المستوى الدراسي..)

2-ومن محورين رئيسين للمساعدة على الإجابة على الفرضيات وفهم موضوع دراستنا أكثر

المحور الأول: نظم معلومات في المؤسسة يتكون من (15) عبارة تناولت فيها مختلف موارد نظم

المعلومات

المحور الثاني: نظم المعلومات في الموارد البشرية يتكون من (12) عبارة شملت مختلف تطبيقات ووظائف

نظم معلومات الموارد البشرية

II. المطلب الثاني: أدوات المستعملة في التحليل

تمت الاستعانة ببرامج الحاسوب spss لتحليل مخرجات الإستبانة علما أنه تم الإعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لملائمته موضوع دراستنا المرتكزة على معرفة وقياس الآراء، ويعتبر من اسهل الوسائل دقة ويمتاز بسهولة فهمه ويعطي توضيحات ودلالات للعبارات احصائيا كالآتي :

يعطي خمس اقتراحات يمكن ان يختارها المجيب عن السؤال ويتم إعطاء كل اقتراح إجابة لكي يفسر

المتوسطات الحسابية ويكون مرجع لها كما هو مبين في الجدول(1) التالي

مقياس ليكرت الخماسي

الجدول رقم (2) مقياس ليكرت

Fig. 1.3. جدول 2 مقياس ليكرت

الدرجة	الاستجابة	المتوسط المرجح
1	لاوافق بشدة	1.80 — 1
2	لاوافق	2.6 — 1.81
3	محايد	3.40 — 2.61
4	موافق	4.20 — 3.41
5	موافق بشدة	5 — 4.21

المصدر من اعداد الطالب

عرض النتائج والتحليل للاستبيان :

سنعمل على تحليل وتفسير نتائج الاستبيان في هذا المبحث وسنعرف مدى صحة الفرضيات وونحاول إعطاء ملاحظات ونصائح وتوصيات في الأخير .

III. تحليل مخرجات الإستبانة

1. المعلومات الشخصية

ستكلم على الجانب الشخصي لافراد العينة

أ. توزيعهم حسب الجنس

الجدول رقم (3) توزيع الافراد حسب الجنس

Fig. 1.4. جدول 3 توزيع الافراد حسب الجنس

المتغير	الفئات	الت	النسبة %
الجنس	ذكر	25	69.4
	أنثى	11	30.6
	المجموع	36	%100

1 جدول 2 توزيع الافراد حسب الجنس. Fig. 1.5

المصدر من اعداد الطالب

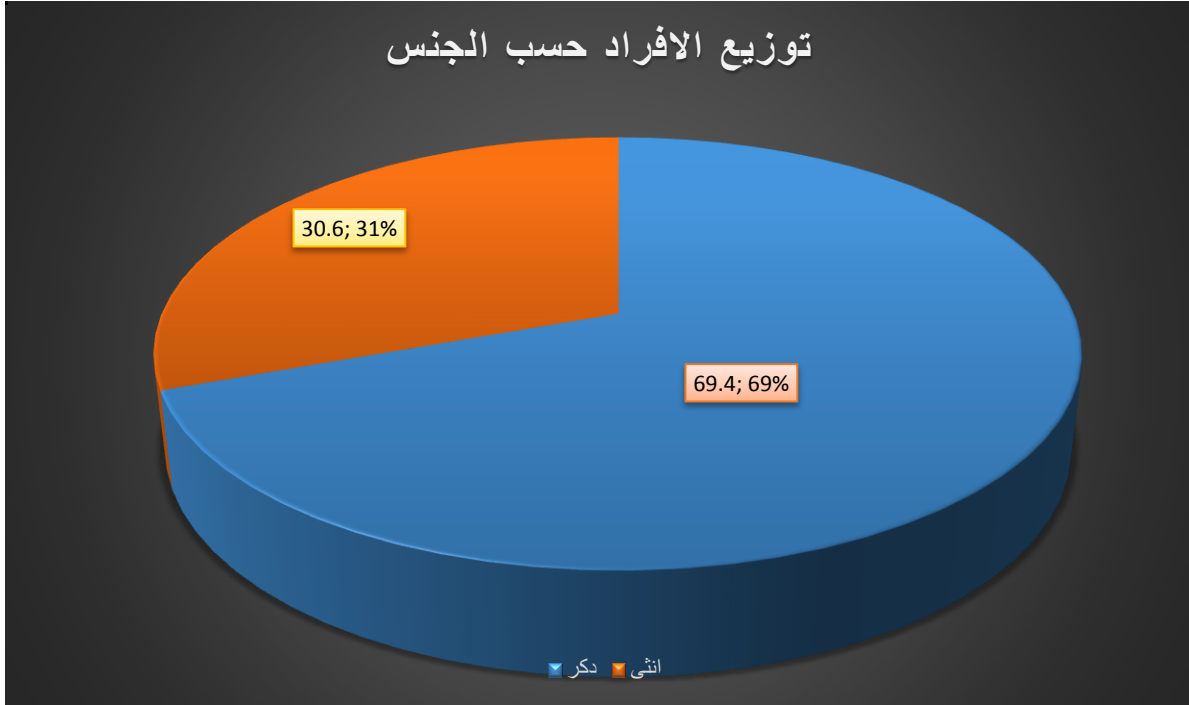


Fig. 1.6. شكل 1 توزيع الافراد حسب الجنس

المصدر من اعداد الطالب

يبين الجدول رقم (2) ان الأغلبية من عمال المؤسسة من الرجال حيث كان عدد الذكور (25) بنسبة (69.4%) بمقابل (11انثى) بنسبة (30.6%) وهذا يمكن ارجاعه الى طبيعة عمل المؤسسة

ب. حسب مستواهم الدراسي

الجدول رقم (4) توزيع الافراد حسب عدد سنوات العمل

Fig. 1.7. جدول 4توزيع الافراد حسب عدد سنوات العمل

النسبة %	التكرار	المستوى
16.7	06	أقل من 5 سنوات
30.6	11	من 6- 10 سنوات
27.7	10	من 10- 15 سنة
25	9	16 سنة فما فوق
100	36	المجموع

المصدر من اعداد الطالب

الشكل رقم 4توزيع الافراد عدد سنوات العمل

1شكل3 توزيع الافراد حسب سنوات العمل. Fig. 1.8

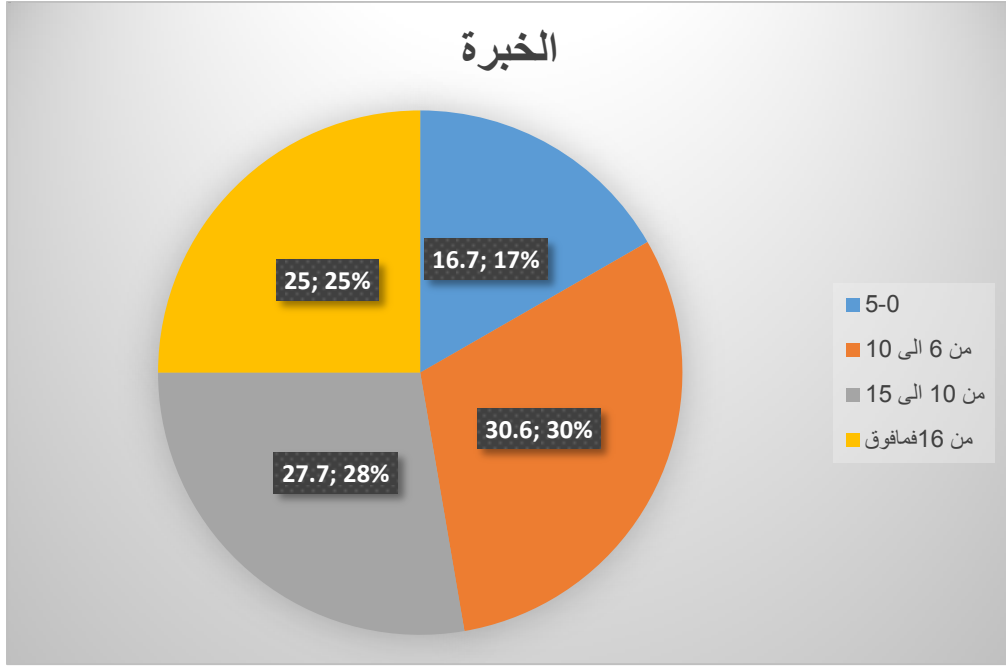


Fig. 1.9. شكل3 1 توزيع الافراد حسب عدد سنوات العمل

المصدر من اعداد الطالب

يبرز لنا الجدول (3) ان اغلبية العمال لديهم خبرة. حيث نسبة (83.3%) عندهم أكثر من 6 سنوات عمل والذين لديهم فترة عمل ما بين 6-10 سنوات هم أكثر العمال في هذه العينة ب (11) عامل وفي المرتبة الثانية تأتي الفئة من (11-15 سنة) بنسبة قدرها (27.7%) واقل رتبة هي الفترة ما بين 0-5 سنوات بنسبة (16.7%).

ونسبة العمال أصحاب الخبرة المرتفعة تعكس مدى كفاءتهم وازدواجهم للمؤسسة فمردودية العامل صاحب الخبرة تكون أفضل وهذا عامل قوة للمؤسسة.

ت. حسب المستوى الدراسي

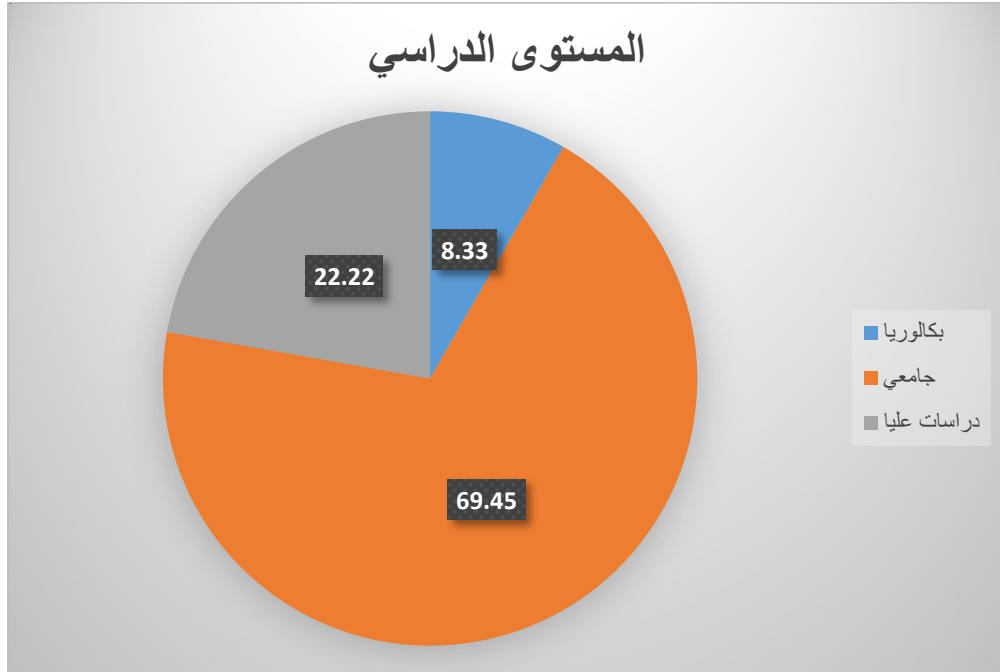
الجدول رقم (5) توزيع الافراد حسب المستوى الدراسي

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة %
المستوى الدراسي	بكالوريا	3	8.33
	جامعي	25	69.45
	دراسات عليا	8	22.22
	المجموع	36	100

جدول 5 توزيع الافراد حسب المستوى الدراسي .Fig. 1.10

المصدر من اعداد الطالب

الشكل رقم(5) توزيع الافراد على حسب مستواهم الدراسي .



شكل 1 4 توزيع الافراد حسب المستوى الدراسي .Fig. 1.11

الشكل 5 توزيع الافراد حسب المستوى الدراسي .Fig. 1.12.

يظهر الجدول ان جل العمال من دو كفاءات والحاملين لشهادات جامعية حيث كانت فئتهم اعلى رتبة ب (25عامل) بنسبة (69.5%) وتأتي بعدها فئة أصحاب دراسات العليا ب (8عمال) وبنسبة (22.22%) واكل نسبة كانت فئة العمال دو مستوى بكالوريا ب (3عمال) بنسبة (8.33%)

ويعكس الجدول مدى اهتمام المؤسسة بأصحاب الكفاءات وشهادات ويعتبر نقطة إيجابية لاستفادة منهم في تسيير المؤسسة والمهام بتغييرات التنظيمية والتحديثات التكنولوجية.

2. تحليل بيانات متغيرات الدراسة

سنتطرق في هذا القسم الى محورين الأول يخص نظم المعلومات وبالأخص موارد في المؤسسة اما الثاني

سيكون خاص بنظام معلومات الموارد البشرية ومدى تأثيره على وضائف موارد البشرية

المحور الأول: نظام معلومات في المؤسسة

يهتم بمعرفة مدى وجود نظام المعلومات وموارده في المؤسسة مديرية سونلغاز بالجلفة.

جدول 6 نظام المعلومات في المؤسسة .Fig. 1.13

المتغيرات	العبارات	لأوافق بشدة	لأوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
ع 01	تتوفر المؤسسة على عاملين دو كفاءة في نظم المعلومات	00	00	00	24	12	0.24	4.33
ع 02	يملك العامل المهارة اللازمة لتطوير وظيفته	00	04	08	16	08	0.71	3.78
ع 03	. يعتمد على متخصصي نظم المعلومات في حل المشاكل المتعلقة بالنظام.	00	08	10	12	06	1.08	3.44
ع 04	يوجد عدد أجهزة الكمبيوتر كافي ومناسب في عمملك	00	02	08	17	09	0.87	3.91
ع 05	تملك الاجهزة المستعملة قابلية لتحديث	00	04	10	16	06	0.82	3.67
ع 06	تميز الاجهزة المستعملة بقابلية ادخال وتخزين بيانات تناسب احتياجات العمل	02	06	06	14	08	1.44	3.56
ع 07	تناسب البرامج المستعملة مع طبيعة عمملك	00	06	10	12	08	1.08	3.61
ع 08	تساعد تكنولوجيا المعلومات في اصال المعلومات بسرعة	02	00	08	20	06	0.89	3.78
ع 09	تمنح تكنولوجيا المعلومات جودة والموثوقية للمعلومات	02	00	08	18	08	0.97	3.83
ع 10	ترتبط جميع فروع ادارات المنظمة بشبكة محلية	02	03	07	18	6	1.13	3.63
ع 11	تساهم الشبكة المحلية في توفير الوقت والجهد	02	04	12	12	06	1.20	3.44
ع 12	ترتبط الشبكة الداخلية بالانترنت	00	08	11	9	08	1.11	3.47
ع 13	يستند في جلب المعلومات الدقيقة الى قاعدة البيانات	00	02	12	16	04	0.73	3.56
ع 14	تساعد قاعدة البيانات على ايجاد الحلول	00	02	12	14	08	0.77	3.78
ع 15	يمنع الولوج الى قاعدة البيانات لغير المخول لهم	00	00	10	24	02	0.30	3.78
	المجموع	-	-	-	-	-	0.89	3.70

تحليل النتائج

يظهر تحليل نتائج الجدول ... الذي يعبر عن المحور الاول ان المؤسسة تملك موارد نظم المعلومات بدرجة عالية حيث ان المتوسط الحسابي يقدر ب (3.70) والانحراف المعياري مقبول يقدر ب (0.89) وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.33 و 3.44) هذا يدل على اتفاق افراد العينة على وجود موارد نظم المعلومات حيث احتلت الرتبة الاولى عبارة تتوفر المؤسسة على عاملين دو كفاءة في نظم المعلومات في البعد الاول (المورد البشري) على متوسط حسابي برتبة عالية ويقدر ب (4.33) وانحراف معياري ب (0.24) وفي الرتبة الثانية كانت عبارة يوجد عدد أجهزة الكمبيوتر كافي ومناسب في عمملك في البعد الثاني (المورد المادي) بمتوسط حسابي قدره (3.91) وانحراف معياري مقدر ب (0.78)

وفي الرتبة الثالثة عبارة يمنع الولوج الى قاعدة البيانات لغير المخول لهم في البعد الرابع (مورد الشبكات والبيانات) لهذا المحور بمتوسط حسابي بدرجة عالية قدره (3.78) وبانحراف معياري مقبول قدره ب (0.3)

وفي المرتبة الاخيرة كانت عبارة تساهم الشبكة المحلية في توفير الوقت والجهد في البعد الرابع (مورد الشبكات والبيانات) بمتوسط حسابي قدر ب (3.44) وانحراف معياري قدر ب (1.20)

المحور الثاني نظام معلومات في ادارة الموارد البشرية

الجدول رقم (7) نظام معلومات في ادارة الموارد البشرية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أوافق بشدة	موافق	محايد	لأوافق	لأوافق بشدة	العبرة	
0.94	3.67	08	12	12	04	00	يشمل نظام معلومات الموارد البشرية جميع أنشطة المؤسسة	ع 01
0.85	3.50	04	16	10	06	00	يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في توفير معلومات عن خطة الموارد البشرية	ع 02
0.73	3.56	04	16	12	04	00	يعمل نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد احتياجات الموارد البشرية	ع 03
1.39	3.61	08	17	00	11	00	يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بإعداد وتقديم جميع خطوات عملية التوظيف	ع 04
1.31	3.58	08	12	11	03	02	يحدد نظام معلومات الموارد البشرية عوامل ومعايير الاستقطاب	ع 05
0.91	3.50	06	12	12	06	00	يوضح نظام معلومات الموارد البشرية وسائل التعيين	ع 06
1.06	3.56	06	16	06	08	00	يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بإعداد وتدريب العاملين	ع 07
0.97	3.50	04	18	06	08	00	يعد نظام معلومات الموارد البشرية برامج التكوين (وقت والمكان ..)	ع 08
0.94	3.27	02	14	12	08	00	يعمل نظام معلومات الموارد البشرية على متابعة نتائج التدريب	ع 09
1.41	3.22	4	13	9	07	03	يهتم نظام معلومات الموارد البشرية بمتابعة ومراقبة أداء العاملين	ع 10
1.02	3.53	07	13	08	08	00	يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في عملية ادرة الأجور والرواتب.	ع 11
1.08	3.44	06	12	10	08	00	يجعل نظام معلومات الموارد البشرية المكافآت والحوافز مرتبطة بأداء الموظف..	ع 12
1.05	3.49	-	-	-	-	-	المجموع	-

جدول 7 نظام المعلومات في ادارة الموارد البشرية

Fig. 1.14

يعكس الجدول... نتائج المحور الثاني (حجم تأثير نظم المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة) الذي يظهر ان المتوسط الحسابي لهذا المحور هو (3.9) بدرجة عالية وبانحراف معياري مقبول يقدر ب (1.05) حيث تراوح متوسط الحسابي لهذا المحور بين (3.22 و 3.67) وهو ما يدل على درجة موافق بشدة على مقياس لكارث الخماسي.

ما يعكس موافقة افراد العينة على ان نظام معلومات الموارد البشرية يلعب دور كبير في تطبيقات ووظائف الموارد البشرية ويعطيها الجودة والسرعة ويساهم في ادائها لمهامها.

وقد احتلت العبارة (1) في المحور الثاني يشمل نظام معلومات الموارد البشرية جميع أنشطة المؤسسة الرتبة الاولى بمتوسط حسابي عالي قدره (3.267) وانحراف معياري مقبول يقدر ب (0.94) وهذا يعكس مدى تغطية نظام معلومات الموارد البشرية على أنشطة المؤسسة

وفي الرتبة الثانية اتت عبارة رقم (4) يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بإعداد وتقديم جميع خطوات عملية التوظيف بمتوسط حسابي قدره (3.61). وبانحراف معياري قدر ب (1.39) وهو يظهر مدى متابعة ومساهمة نظام معلومات الموارد البشرية في عملية التوظيف من استقطاب واختيار وتعيين

وبالنسبة للعبارة رقم (9) والعبارة رقم (10) فقد كان المتوسط الحسابي لهما اقل من الاخرين بقدر (3.27 و 3.22) على ترتيب بدرجة محايد وكان برتبة الاخرة في هذا المحور وهذا يعكس عدم استقلالية مراقبة اداء العاملين وهذا راجع الى ان المؤسسة تعمل بطرق القديمة التقليدية لجزء من اعمالها.

خلاصة الفصل الثالث:

يهدف إكتشاف حقيقة نظم المعلومات ودرجة مساهمته في إدارة الموارد البشرية ومعرفة تأثيره عليها ومدى كفاءته في مساعدة وتطبيق وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة "مديرية سونلغاز للتوزيع بالجلفة" وذلك لما تحمله المؤسسة من مكانة في الإقتصاد الوطني حيث يعتبر نشاط المؤسسة المرتكز على توزيع الغاز والكهرباء رقم واحد على مستوى الإقتصاد الوطني. وذلك من خلال القيام بالدراسة الميدانية وتحليل وتفسير ومناقش نتائج الاستبيان وذلك بواسطة الاستعانة "بمقياس ليكرت" وتقسيم الفصل الى مبحثين الأول كان يخص العينة والوسائل المتبعة والثاني تطرقنا الى الإستبيان والدراسة التطبيقية وتم التأكد من صحة الفرضيات وكان ذلك بالاعتماد على المؤشرات الحسابية المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

خاتمة

في إطار دراستنا المنوطة بمعالجة ومسايرة الإشكالية المصاغة على الشكل التالي "ما مدى مساهمة نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية" والتي عملنا في بحثنا هذا الإجابة عليها، بطرحنا لفرضيات الدراسة وتقسيم بحثنا إلى ثلاث فصول مبرزين مفهوم نظام المعلومات ومختلف أبعاده من مكوناته وأنواعه... وكذلك تطرقنا الى إدارة الموارد البشرية ومختلف مفاهيمها وأبعادها.. وفي الفصل الثالث قمنا بمعرفة واقع نظام المعلومات ودوره ومدى مساهمته في إدارة الموارد البشرية وذلك في مؤسسة "مديرية سونلغاز للتوزيع بالجلفة" محل الدراسة.

ومن منطلق دراستنا وبعد إستعراضنا لمختلف النتائج المتحصل عليها والتي تمت مناقشتها سنعمل على إختبار فرضيات دراستنا

إختبار الفرضيات:

يمكن لنا الان بعد نتائج الاستبيان وتحليلنا لنتائج يمكن ان نخرج بتفسير لفرضيات هذا البحث:

-تظهر نتائج بحثنا هذان نظام معلومات المؤسسة يتكون من مجموعة موارد كما هو مبين في المحور الاول من مجموع عباراته من (1-2-3.....15) التي وهي الموارد البشرية والموارد المادية والبيانات والبرمجيات وشبكات الاتصال.

1-ويبرز بحثنا ان نظام معلومات يساهم في مختلف تطبيقات ووظائف الموارد البشرية:

-كما توضح العبارات (4-5-6) من المحور الثاني مدى تأثير نظام معلومات على وظيفة التوظيف بمختلف مراحلها من تحديد النقص الى مراحل الاعلان واجراء الاختبار (الاستقطاب) والاعلان عن النتائج والتوظيف..

-والعبارات (7-8) تبرز أثر نظام معلومات على تطبيق التدريب والتكوين من تحديد واعداد البرامج التدريبية من مكان ووقت ومتابعة نتائج تدريبهم ومدى استفادتهم.

-والعبارات (9-10-11-12) من المحور الثاني) هي الاخرى تظهر اهمية نظام معلومات في اعداد الاجور ومتابعة ومراقبة اداء العمال بالرغم من ان العبارات (9-10) من المحور الثاني) يبرز ان المؤسسة لم تصل الى نسبة المرغوبة فيها حيث كان المتوسط المرجح لهما اقل من العبارات الاخرى بدرجة محاييد وهذا يرجع لعدة اسباب منها استمرار المؤسسة في استخدام الطرق التقليدية وهناك اسباب غير موضوعية يمكن ان تؤثر.

2 - يمكن القول وتأكيد دور ومساهمة نظم المعلومات الموارد البشرية في ادارة الموارد البشرية وهذا ما ثبتته نتائج العبارات (1-2-3- من المحور الثاني) التي توضح مدى مساهمة وشمولية نظام معلومات في المؤسسة حيث يقوم بمساعدة في تخطيط الموارد البشرية وفي تحديد احتياجاتها وتوفير كل المعلومات الدقيقة واللازمة.

نتائج والتوصيات

يمكننا بحثنا هذا من الخروج بمجموعة من النتائج أبرزها:

- تحاول المؤسسة تحقيق هدفها بتطوير المورد البشري وجعله يواكب متطلبات العصر الحالي وذلك بالاهتمام بنظم المعلومات.
- ان المؤسسة تملك الموارد الاساسية لنظام المعلومات مكونات بشرية من مهارات شخصية وخبرات ومادية مثل عتاد حاسوب وبرمجية وشبكات وقواعد بيانات.
- يساعد نظام المعلومات في اداء الموارد البشرية وذلك من خلال تسهيل وظائفها التوظيف التدريب وإدارة ومتابعة وحفض المسار المهني للعامل.
- لا يساهم نظم المعلومات بشكل الكبير او كما يلزم في تقييم ومراقبة اداء العمال. -

توصيات

- يجب الاعتماد على نظم المعلومات بشكل أكبر في شؤون ادارة الموارد البشرية بشكل أخص متابعة ومراقبة العمال.
- تطوير شبكة المحلية وربطها أكثر بالإنترنت.
- الاهتمام بحماية قواعد البيانات ولبرمجيات من كل الاضرار خاصة انها معرضة لذلك وتحديثها بما يناسب العمل.
- تهيئة العمال وتحضيرهم لتكنولوجيا الحديثة.
- جعل تكوينات خاصة للعمال لمواكبة لتغيرات التنظيمية.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

- محمد فالح صالح، (2004) إدارة الموارد البشرية، دار الحامد، عمان، الأردن،
- هيثم حمود الشبلي، مروان النسور(2009): إدارة المنشآت المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن...
- علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي 2005: نظم دعم القرارات، ط 1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن،
- فايز جمعة صالح النجار 2007: نظم المعلومات الإدارية، ط 02، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- بشار يزيد الوليد 2009: نظم المعلومات الإدارية، دار الراية للنشر والتوزيع، الطبعة - 01، عمان، الأردن ،
- عماد الصباغ، 2000. نظم المعلومات، ماهيتها و مكوناتها، دار الثقافة للنشر و التوزيع ط 1 ، الأردن،
- إدريس، ثابت عبد الرحمن، 2003 نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر..
- عثمان الكيلاني وآخرون: 2003 المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط - 02، عمان، الأردن..
- نواف محمد عباس الرماحي: 2009 تصميم نظم المعلومات المحاسبية وتحليلها، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط - 1، عمان، الأردن..
- أحمد فوزي ملوخية: 2009. نظم المعلومات الإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب، الازارطة، مصر، -
- محمد دباس الحميد، ماركو أبراهيم تيتو، 2007 "حماية أنظمة المعلومات" دار حامد للنشر والتوزيع ، ط 1، الأردن، .
- منال محمد الكردي ، 2003، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية - النظرية - الأدوات - التطبيقات .دار الجامعة الجينية ، الإسكندرية ، مصر ، .

- سونيا محمد البكري، 2001 نظم المعلومات الإدارية ، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر ، .
- حسان، 2010. نظم معلومات الإدارية ، النار الجامعية للنشر ، الإسكندرية ، مصر ، .
- يوسف حجيم الطائي ، مؤيد عبد الحسين الفضل ، هاشم فوزي العبادي . 2006 إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان الأردن .
- عثمان الثاني وآخرون ، 2009 أساسيات نظم المعلومات الإدارية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى .
- علاء عبد الرزاق السالمية ، 2003. نظم إدارة المعلومات ، معهد التنمية الإدارية ، الدوحة ، قطر .
- عبد اللطيف محمود مطر، 2007. إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط1 عمان، الأردن، .
- أحمد الخطيب، خالد زيغان، 2009 إدارة المعرفة ونظم المعلومات، عالم الكتب الحنين، عمان، الأردن، ..
- عماد عبد الوهاب الصباغ، 2004 نظم المعلومات - ماهيتها ومكوناتها، (دار الثقافة، عمان):
- وهيبة غراممي ، 2011 نظم المعلومات التوثيقية بالجرار، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، .
- أحمد السيد علي حسين. 2006 نظم المعلومات المحاسبية الإطار الفكري والنظم التطبيقية. ا الدار الجامعية .لاسكندرية مصر..
- مدني عبد القادر علافي: 2003. إدارة الموارد البشرية من خل لتحقيق ميزة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية مصر .
- أبو حصيرة، محمد أحمد عبد الرزاق (2005) أثر استخدام أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة على كفاءة التدقيق الداخلي دراسة حالة شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، فلسطين،
- الإرياني أروى يحيى عبد الرحمن. 2008. " أساسيات تحليل وتصميم نظم المعلومات " ، شعاع للنشر والعلوم ط1، دمشق ، سوريا .

نادية جبر عبد الله وعثمان حسين عثمان 2003 « التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية » ، : مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد 9، العدد 31 ، .

محمد الهادي ، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر ،

بركات ، خالد مصطفى 1997، " نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي ودورها في عملية التطوير الإداري". ، رسالة مقدمة إلى قسم الإدارة العامة بجامعة القاهرة ، ..

العبادي ، باسمه عبود مجيد 2006، "أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار" ، رسالة ماجستير مقدمة للكلية التقنية الإدارية ، هيئة التعليم التقني ، ..

إبراهيم بنحي 2003-2002 « الانترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق دراسة حالة الجزائر . أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، . .

الصريفي، محمد. إدارة تكنولوجيا المعلومات . it. الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، 2009 .

سلطان، إبراهيم، 2005 نظم المعلومات الإدارية - مدخل النظم، الدار الجامعية، ..

عبد الفتاح ، المغربي عبد الحميد . 2006. الإدارة الأصول العلمية و التوجيهات المستقبلية . مصر : مكتبة العصر للنشر و التوزيع ، ..

سناء عبد الكريم الخناق 2005. : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة ، الملتقي الدولي المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية ، بسكرة ، ..

علوطي لمن، 2004. تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي في المؤسسة، مذكرة ماجستير، الجزائر.

حسين مصطفى هلاي، 2007. الخدمات البنكية الإلكترونية الشاملة (رؤية مستقبلية ، ندوة حول نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار ، جامعة قناة السويس)، القاهرة ، مصر ، .

علا أحمد عبد الهادي الزعانين، 2007 رسالة ماجستير بعنوان اثر التحول في نظم المعلومات المحاسبية دراسة تطبيقية في وزارة المالية الفلسطينية الجامعة الإسلامية ، تخصص محاسبة وتمويل ، غزة، - - .

سي بشير عايده، 2015-2016 نظم المعلومات و أثرها ، على عملية صنع القرار في المؤسسة ، مذكرة ماستر ، معهد العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير ، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب ، عين تموشنت

نجم عبد الله الحميدي، عبد الرحمن العبيد و سلوى أمين السامرائي، "نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر"، دار وائل للنشر

عبد الله حمود علي سراج، 2005. "خصائص المعلومات القاعدية لبناء قرارات الإنتاج التي تسمح بالأسبقية في إطار الإستراتيجية التنافسية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر،.

خضير، نعمة عباس، 2005 "نظم المعلومات وعلاقته بالتكنولوجيا والسلوك القيادي" مجلة دراسات الجامعة الأردنية (العلوم الإنسانية). جلد (28)، عدد {1} ..

المغربي، عبد الفتاح، 2002. نظم المعلومات الإدارية. الأسس والمبادئ، الإسكندرية.

-محمد إسماعيل بلال، «نظم المعلومات الادارية»، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية .

سعد غالب ياسين، 2000. تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج، ط1. عمان، الأردن، ..

سيار ، عبد الرحمان . 2014. إدارة الموارد البشرية في المجال الرياضي . : دار الوفاء للنشر و الطباعة، مصر .

نعيمة، برك . 2009. تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا: ا العدد السابع (الجزائر) ، .

غربي، علي ، سلاطنية ، بلقاسم ، اسماعيل ، قيرة . 2002 تنمية الموارد البشرية.: الهدى للطباعة و النشر و التوزيع الجزائر ..

ماهر ، أحمد . 2004. إدارة الموارد البشرية . الإسكندرية : دار المعارف ، ..

.محمد بن دليم القحطاني، 2005. إدارة الموارد البشرية (نحو منهج استراتيجي متكامل). (الرياض: [د. ن]، .

درة ، عبد الباري إبراهيم والصبغ ، زهير نعيم ، 2008 إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين ، ط1 ، دار وائل للنشر ، عمان - الأردن، . ، ..

حسن، راوية، 2005. مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية - مصر، ..

- توفيق، عبد الرحمن، 2010 " تنمية الموارد البشرية - الأدوار الجديدة "، ط 1، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، الجيزة - مصر..
- العزاوي، نجم عبد الله وجواد، عباس حسين، 2010. تطوير إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان - الأردن،..
- الصيرفي محمد عبد الفتاح ، 2006 إدارة الموارد البشرية ، ط 1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن، .
- الطراونة ، عمر ، 2011 " الإدارة الاحترافية للموارد البشرية ، ط 1 ، دار البداية ناشرون وموزعون ، عمان - الأردن . .
- عبد الرحمان المداني القرني، 2014"إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال"، ط 1، دار جليس الزمان، عمان،.
- طاهر الغالي، صالح العمراوي 2008' الإدارة والاعمال". ط2. دار وائل لنشر والتوزيع. الاردن مصطفى ، أحمد سيد. 2008" إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية معاصرة " ، ط 2 ، المؤلف ، القاهرة - مصر..
- ابو شيخة ، نادر احمد ، 2010 إدارة الموارد البشرية إطار نظري .دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن. ديري ، زاهد محمد ، 2011. " إدارة الموارد البشرية " ، ط 1 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن، . .
- عباس ، أنس عبد الباسط ، 2011 " إدارة الموارد البشرية " ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن، ..
- المبيضين ، صفوان محمد والأكلي ، عائض بن شافي ، 2012. " التوظيف والمحافظة على الموارد البشرية " ، ط 1 ، دار اليازوري ، عمان - الأردن ،..
- زيارة، فريد. 2004. المبادئ والأصول الإدارة والأعمال، الطبعة الرابعة، عمان، الأردن..
- الصيرفي، محمد، 2005. نظم المعلومات الإدارية، دار حورس، القاهرة: مصر. .
- السالمي، علاء والدباغ، رياض، 2001 تقنيات المعلومات الادارية، دار وائل للنشر، عمان.

- خالد رجم، 2016. أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة ورقلة، ..
- عباس، سهيلة محمد. 2006. إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ط 2. ، عمان: دار وائل للنشر. الأردن، ..
- عادل حرحوش صالح ، ومؤيد سعيد السالم. 2006. :إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، ..
- علي السلمي، 1998. إدارة الموارد البشرية، دار غريب للنشر، القاهرة، مصر.
- مراد ريس. 2006. اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشريه في المؤسسه. رساله ماجستير .فرع اداره اعمال. كليه العلوم الاقصاديه وعلوم التسيير. جامعه الجزائر..
- سهيلة محمد عباس، 2003. إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، ط 1. دار وائل للنشر، عمان، الأردن،
- الصريفي ، محمد . 2008. الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية الإسكندرية: مؤسسة حواس الدولية،.
- حمود ، خضير كاظم ، ياسين كاسب الخرشة . 2007. إدارة الموارد البشرية . دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة عمان.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2002. نظم المعلومات الادارية، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر،.
- مصطفى ربحي عليان 2008: إدارة المعرفة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ،

المراجع باللغة الأجنبية:

- Barney, J.. (1991)Finn resources and sustained competitive advantage. Journal of management,.
- Hajizade Moghadom, A., & Vajdi Dastgerdi, S.S. 2010
“Information Technology Projected Based Organization and Employee Satisfaction: A Case Study of Iran. Word Applied Science Journal,
- Kavanagh, M.J, Mohan, T.2009), Human Resource Management – Basics, Applications and Future Directions,.
- Ghorbani, M., & Sangani, .2011”The role of Information Technology on the Organizational Effectiveness in Mashhad City Hall” World Applied Sciences Journal,.
- J.C. Raymond. And M.J. Riley1993 : « MIS : Management Dimensions », San Francisco,.
- Antoine Zimmermann :2013 « conception de systèmes . d’information », pole information, Ecole Nationale Supérieure des Mines de Saint-Etienne,
- Jean - Yves Lebra1990 Pour quoi une Formation Organisation Dunod Paris..
- Robert Reix,2002. Systèmes d'information et management des organisations, 4ème édition, (Paris.
- Humbet Lesca, Elizabeth Lesca,1995. Gestion de l'information – qualité de l'information et performance de l'entreprise(Paris:Litec

HWANG

- MI , WINDSOR JC and PRYOR ,2000. A Building of a knowledge base for MIS research : a Meta analysis of a systems success model Information Resources Management Journal .
- M- H Delmond, Y- Petit et J- Gantier,2003. Management des Systèmes d'information, (Dunod, Paris, France, .
- KORBI, Kaouther. 2006.Rôle du système d'information dans la prise de décision stratégique adaptée à la complexité . . Tunisie
- DAYAN Armand, 1999"Marketing industriel", vuibert, 4ème édition, .
- Lippert1, S. K. et Swiercz, P. M). Human resource information systems (HRIS) and technology trust. }. Information Science,
- Valverde, M., Ryan, G., & Soler, 2006. Distributing HRM responsibilities: a classification of organizations, Information Systems Journal.
- Dessler, Gary.2003(Human Resource Management, 9th edition (New Jersey: Prentice Hall).
- McLeod, R. & Schell, G,2001 “Management Information Systems”, 8th edition, Prentice Hall, New Jersey – USA. ..
- Mondy, R.W. & Noe, R.M. (2005), " Humane Resource Management ",9th edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey – USA. .
- Maund, L,2001 “ Introduction to Human Resource Management: Thoery& Practice ”, Palgrave, New York – USA. .

Jahan, Sabrina ,2014.Human Resources Information System (HRIS):A Theoretical Perspective, Journal of Human Resource and Sustainability Studies

J.M.Peretti, Tous DRH,2005. (éditions d'Organisation, 2eme édition, 4eme Tirage, Paris, France,.

KROENKE David. M,2007. « Using MIS », Upper Saddle River, New Jersey : Pearson Education, Inc.,.

J.Brilman,2003. les meilleures pratiques de management, (éditions d'Organisation, 4eme édition, Paris, France,

Bsat, M. & Beckers, M., (2006). A comparison between .electronic human resource systems, E-Business Review,:

Turban,E , Mclean,E .&Wetherbe,J.2009. : Information . Technology Management , John Willy& Sons, INC,New York , USA,.

De Sanctis, G. (1986), “Human Resource Information Systems– A Current Assessment”, MIS Quarterly, .

Walker, A. J.)2001. How the Web and Other Trends are Changing Human Resources. In Alfred J. Walker, Ed., Web-Based Human Resources. New York: McGraw-Hill..

L engnick-Hall, Mark L., & Moritz, S. (2003). The Impact of e-HR on the Human Resource Management Function. Journal of Labor Research, .

الملاحق

الملحق (1) : الشكل استبيان الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، سادتي الأفاضل يسعدني ان اضع بين حضرتكم، استمارة الاستبيان هذه التي تم تحضيرها من اجل اعداد وإستكمال مذكرة الماستر التي هي تحت عنوان "دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية"

ونرجو من حضرتكم الاجابة عن الاسئلة من منطلق واقع مؤسستكم وما تعايشونه ونعدكم بان هذه المعلومات هي امانة عندنا ومحل ثقتنا والغرض منه البحث العلمي لا غير..

تقبلوا منا فائق الامتنان والتقدير

تواتي محمد

القسم الأول

المعلومات الشخصية

1 ضع العلامة في المكان المناسب*

1-الجنس : ذكر أنثى

2-المستوى التعليمي: بكالوريا جامعي دراسات عليا

3-عدد سنوات العمل: من 0-5 سنة - من 6-10 سنة -

- من 10-15 سنة - من 16 سنة فمفوق

الملحق (3): يمثل الشكل النهائي لاستبيان الدراسة

القسم الثاني المحور الاول نظام المعلومات في المؤسسة

الامتياز	المتوسط الحسابي	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة	العبارات	المتغيرات	
							تتوفر المؤسسة على عاملين دو كفاءة في نظم المعلومات	المورد البشري	ع 01
							يملك العامل المهارة اللازمة لتطوير وظيفته		ع 02
							. يعتمد على متخصصي نظم المعلومات في حل المشاكل المتعلقة بالنظام.		ع 03
							يوجد عدد أجهزة الكمبيوتر كافي ومناسب في عمملك	المورد المادي	ع 04
							تملك الاجهزة المستعملة قابلية لتحديث		ع 05
							تميز الاجهزة المستعملة بقابلية ادخال وتخزين بيانات تناسب احتياجات العمل		ع 06
							تتناسب البرامج المستعملة مع طبيعة عمملك	البرمجيات	ع 07
							تساعد تكنولوجيا المعلومات في ابصال المعلومات بسرعة		ع 08
							تمنح تكنولوجيا المعلومات جودة والموثوقية للمعلومات		ع 09
							ترتبط جميع فروع ادارات المنظمة بشبكة محلية	الشبكات والبيانات	ع 10
							تساهم الشبكة المحلية في توفير الوقت والجهد		ع 11
							ترتبط الشبكة الداخلية بالانترنت		ع 12
							يستند في جلب المعلومات الدقيقة الى قاعدة البيانات		ع 13
							تساعد قاعدة البيانات على ايجاد الحلول		ع 14
							يمنع الولوج الى قاعدة البيانات لغير المخول لهم		ع 15
							المجموع		

المحور الثاني نظام معلومات في ادارة الموارد البشرية

الجدول رقم (5) نظام معلومات في ادارة الموارد البشرية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أوافق بشدة	موافق	محايد	لأوافق	لأوافق بشدة	العبرة	
							يشمل نظام معلومات الموارد البشرية جميع أنشطة المؤسسة	ع 01
							يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في توفير معلومات عن خطة الموارد البشرية	ع 02
							يعمل نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد احتياجات الموارد البشرية	ع 03
							يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بإعداد وتقديم جميع خطوات عملية التوظيف	ع 04
							يحدد نظام معلومات الموارد البشرية عوامل ومعايير الاستقطاب	ع 05
							يوضح نظام معلومات الموارد البشرية وسائل التعيين	ع 06
							يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بإعداد وتدريب العاملين	ع 07
							يعد نظام معلومات الموارد البشرية برامج التكوين (وقت والمكان ..)	ع 08
							يعمل نظام معلومات الموارد البشرية على متابعة نتائج التدريب	ع 09
							يهتم نظام معلومات الموارد البشرية بمتابعة ومراقبة أداء العاملين	ع 10
							يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في عملية إدارة الأجور والرواتب.	ع 11
							يجعل نظام معلومات الموارد البشرية المكافآت والحوافز مرتبطة بأداء الموظف ..	ع 12
							المجموع	-

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية وذلك من خلال دراسة ميدانية تطبيقية بالاعتماد على الاستبيان والذي كان موزع على العينة المتكونة من (36) موظف في مديرية سونلغاز لتوزيع بالجلفة.

وأستعمل في تحليل الاستبيان مجموعة من الأدوات والمؤشرات الإحصائية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري) وتمت الإستعانة بمقياس ليكرت الخماسي، ومن أبرز النتائج التي توصل إليها الباحث هي أن نظم المعلومات لها دور كبير في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة كما أوصى الباحث بضرورة الإهتمام بنظم المعلومات خاصة في الجانب المتعلق بتقييم ومتابعة العمال.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، تكنولوجيا المعلومات، الموارد البشرية

Résumé

Cette étude vise à connaître le rôle des systèmes d'information dans la gestion des ressources humaines, à travers une étude de terrain appliquée basée sur le questionnaire, qui a été distribué à l'échantillon composé de (36) salariés du quartier de Sonelgaz pour distribution à Djelfa.

Lors de l'analyse du questionnaire, un ensemble d'outils et d'indicateurs statistiques (la moyenne arithmétique et l'écart type) a été utilisé, et l'échelle de Likert à cinq points a été utilisée, et l'une des conclusions les plus importantes du chercheur est que les systèmes d'information ont un rôle majeur dans la gestion des ressources humaines dans l'organisation. Le chercheur a également recommandé la nécessité de prêter attention aux systèmes d'information, en particulier dans l'aspect lié à l'évaluation et au suivi des travailleurs.

Mots clés : systèmes d'information, technologies de l'information, ressources humaines.

Abstract

This study aims to know the role of information systems in human resources management, through an applied field study based on the questionnaire, which was distributed to the sample consisting of (36) employees in the Sonelgaz district for distribution in Djelfa.

In analyzing the questionnaire, a set of statistical tools and indicators (the arithmetic mean and the standard deviation) was used, and the five-point Likert scale was used, and one of the most prominent findings of the researcher is that information systems have a major role in managing human resources in the organization. The researcher also recommended the need to pay attention to information systems, especially in The aspect related to evaluating and monitoring workers.

Key words: information systems, information technology, human resources