

الفصل الثامن

نظام معلومات الموارد البشرية

إن المتغيرات السريعة الحاصلة في إدارة الموارد البشرية وزيادة الاهتمام في وظائفها أدت إلى استخدام أساليب وتقنيات لانجاز تلك الوظائف وتحقيق أهداف هذه الإدارة، وهذا يفسر لنا سبب اكتساب نظام معلومات الموارد البشرية أهمية خاصة في حياة المنظمات المعاصرة، وفي نجاح ادارتها في كيفية التعامل مع مورد مهم واساسي من موارد المنظمة وهو المورد البشري الذي يعد الان اثن من مورد في المنظمة لأنه يتكون من المهارات والخبرات والقدرات والمعرفة، فهو يشكل جانباً اساسياً وداعماً للمنظمة في تحقيق اهدافها في ظل بيئة تتسم عناصرها بالتغير السريع والتحديات المتنوعة لأداء المنظمة وخططها المتعلقة بالموارد البشري، فالمنظمة المعاصرة تحتاج اليوم الى توفير المعلومات عن المورد البشري بهدف دعم وإسناد القرارات الإدارية عامة وقرارات الموارد البشرية بشكل خاص المتعلقة بتلك التحديات وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة (طه، 2006:3). ولهذه الأهمية سنحاول في هذا الفصل التعرف على مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية وبعض الموضوعات المتعلقة بها وكما في الفقرات الآتية:

اولاً: التطور التاريخي لنظام معلومات الموارد البشرية

يمكن تحديد أهم المراحل التطورية لنظام معلومات الموارد البشرية في الآتي (التميمي، 2012: 31):

1. **مرحلة الستينات:** في هذه المرحلة كانت معظم المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في المنظمات بدءاً بعمليات التوظيف والترقية والتنقلات والأجور وانتهاء بالراتب التقاعدي ومعاملات إنهاء الخدمات تحفظ في سجلات تبوب وتنظم يدوياً. وفي هذه المرحلة كانت الإدارة تعاني من صعوبة استخدام المعلومات الواردة في السجلات عند الحاجة إليها بالسرعة الممكنة، كما وأن الأجهزة الحاسوبية كانت باهضة وقد لا تحتوي على ذاكرة مناسبة بقدرات عالية.
2. **مرحلة السبعينات والثمانينات:** في هذه الفترة أصبحت الحواسيب متوفرة إذ استخدمت من قبل المنظمات في القضايا المالية كاحتساب الكلف مثل حسابات المدينين أو الرقابة على المخزون. ومن أهم استخدامات الحاسوب في مجال إدارة الموارد البشرية في هذه المرحلة، استخداماته

في تحديد الأجور والرواتب. ومع انتشار الحواسيب الشخصية اتجهت أغلب المنظمات إلى استخدام أنظمة معلومات الموارد البشرية واتسعت تطبيقات هذه الأنظمة ليس فقط في تحديد الأجور والرواتب، وإنما في التخطيط للموارد البشرية وتحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية كما ونوعاً، وكذلك في تصميم البرامج التدريبية والتطويرية وبرامج تقييم الأداء وبرامج التحفيز إضافة إلى برامج صيانة العاملين.

3. مرحلة التسعينات إلى الوقت الحاضر: إن التوسع في تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وانخفاض كلفة الأجهزة الحاسوبية بشكل ملموس قياساً بالماضي، شجع العديد من المنظمات المعاصرة إلى الاعتماد على نظم معلومات الموارد البشرية، بل أصبح استخدام هذه النظم من قبل المنظمات بمثابة سلاح استراتيجي لتحقيق المزايا التنافسية للمنظمة من خلال التنبؤ بالحاجات المستقبلية من رأس المال البشري واستثماره لزيادة الإبداع والابتكار.

ثانياً: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية

يمكن القول إن نظام معلومات الموارد البشرية هو النظام الآلي الذي يعمل على توفير المعلومات للإدارة والمستفيدين بشكل فعال وبالذقة والوقت المناسب. وإن HRIS يمكنها توفير المعلومات أكثر مما توفره النظم اليدوية وبكلفة إضافية قليلة إذ تقدم قدرات مختلفة ممكن أن تساعد الموارد البشرية والمدراء على أداء أعمالهم بوقت أقصر للحصول على معلومات دقيقة وفضل يعتمد عليها وتجهز في الوقت المناسب من دون صرف ساعات وأيام في إعداد التقارير المختلفة (القماح، 2004:49). ومن وجهة نظر كل من (Pattanyak & verma , 1998) نظام معلومات الموارد البشرية هو الطريقة النظامية لتخزين البيانات والمعلومات لكل فرد موظف في المنظمة من أجل المساعدة في تخطيط واتخاذ القرارات، وتقديم تقارير الإيرادات للفروع الخارجية. كما يشير (مكليود) إلى أن نظام معلومات الموارد البشرية هو وحدة تنظيمية تضم أفراداً يقومون بتشغيل بيانات الموارد البشرية باستخدام تقنيات الحاسوب أو بدونها. وعرفه (Anthony et.al , 1999) على أنه نظام معلومات مصمم لدعم قرارات مدراء التشغيل إذ أن منظمات الأعمال تمتلك أنظمة حاسوبية تحتوي على بيانات للعاملين، ولكن هذا النظام مفيد في مواقع أخرى متمثلة بإدارة وظائف الموارد البشرية. كما يعرفه (Kcenneth, et.al) بأنه عبارة عن إجراءات نظامية لجمع وتخزين وتشكيل واسترجاع ومصادقة احتياجات البيانات من قبل المنظمة عن الموارد البشرية ونشاطات الأفراد وخصائص وحدة التنظيم. ويرى (السالم والصال، 2000) أنه عبارة عن نظام يسعى إلى توفير المعلومات التي يحتاجها المديرين في صنع القرارات

المتعلقة بفاعلية العنصر البشري ورفع مستوى أدائه لتحقيق أهداف المنظمة، ويعطي (اليوزيكي، 2001) مفهوماً لنظام معلومات الموارد البشرية بأنه تكوين هيكل متكامل ومتفاعل من المستلزمات المختلفة كالألات، والتقنيات الحاسوبية وملحقاتها وبرمجياتها، والأفراد العاملين في النظام، والإجراءات والقواعد من أجل معالجة البيانات ذات العلاقة بالأفراد العاملين وبالخصائص النوعية كالتوثيق والدقة والتكلفة وتوصيلها إلى المستفيدين لصنع القرارات وإنجاز وظائف إدارة الموارد البشرية وفي جميع المستويات الإدارية مما يحقق أفضل استخدام ممكن لهذه المعلومات. ويرى (بني حمدان) بأن نظام معلومات الموارد البشرية هو مجموعة المكونات التي تعمل بصورة منتظمة وفاعلة مشتملة على جمع وخزن وتحليل ومعالجة واسترجاع البيانات والمعلومات المتعلقة بالموارد البشرية وإدارتها وتهيتها أمام المستفيدين من المديرين وصناع القرار لمساعدتهم في اتخاذ القرارات في مجال تخطيط الموارد البشرية واستقطابها وتعيينها وتعويضها وتدريبها وتطويرها وتقويم أدائها بكفاءة وفاعلية (طه، 2006: 8). أما (Noe, 1994) فيعرفه بأنه البرامجيات والحاسبة الالكترونية بنوعها الكبير والصغير والذي يتم عن طريقه إدخال البيانات وصياغتها وتحديثها واستخدام معلومات الموارد البشرية، والنظام يتضمن البرامجيات والأجزاء المادية والبيانات والإجراءات والأجهزة المساعدة الأخرى كالطابعات بهدف توفير المعلومات للمستفيدين والموظفين العاملين في مجالات مختلفة والمديرين بهدف صنع القرارات الاستراتيجية "كتخطيط الموارد البشرية" وتجنب النزاعات القانونية "كالاستخدام غير القانوني لعمل النساء والأحداث" وتقويم السياسات والممارسات ودعم العمليات اليومية للمنظمة (حديد، 2003: 36). ويمكن من خلال الجدول (6) توضيح مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية على وفق آراء عدد من الباحثين والكتاب:

جدول (6)

بعض من مفاهيم وتعريفات نظام معلومات الموارد البشرية

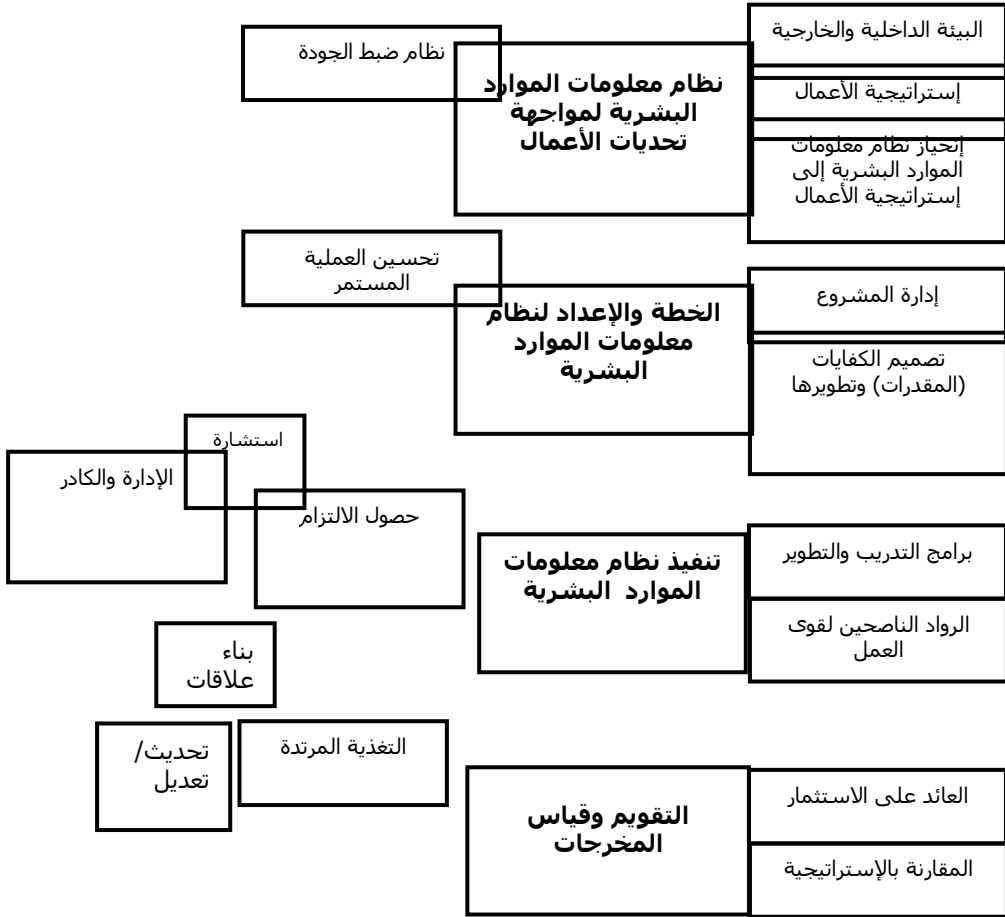
المفهوم	الكاتب
مجموعة من الإجراءات التي يتم تنفيذها بواسطة الإنسان أو الآلات أو كليهما بهدف تحويل البيانات إلى معلومات وإيصالها إلى الجهات التي تستخدمها في التخطيط واتخاذ القرارات والرقابة والتنسيق وتقويم الأداء في الزمان والمكان الملائمين وبالكمية والنوعية المطلوبتين.	(موسى، 1995)
نظام متكامل شامل لإدارة الأفراد موضوع بمزايا قياسية وبالإمكان إجراء إضافات أو تعديلات أو شطب أجزاء	(Boudreau, 1996)

المفهوم	الكاتب
منه لكي يكون مناسباً لبيئة محددة.	
الإجراء النظامي لجمع وخزن وإدانة واسترجاع المعلومات المطلوبة في المنظمة حول الموارد البشرية.	(Akinyokun & Uzoka, 1997)
الوظيفة الأساسية للنظام الفرعي للموارد البشرية وذلك لتلبية احتياجات إدارة الموارد البشرية من المعلومات التي يحتاجها حول جميع الأفراد العاملين، ولأغراض تخطيط وتنظيم الموارد البشرية في المنظمة.	(ياسين، 1998)
نظام ذو قاعدة بيانات تحتفظ بالمعلومات المهمة حول المستخدمين في موقع مركزي وسهل الوصول، فضلاً عن المعلومات عن القوة العاملة العالمية.	(Roberts, 1998)
نظام خزين الموارد البشرية مصمم لإنجاز الاحتياجات المعلوماتية لإدارة الموارد البشرية بسرعة في المنظمة.	(Decenzo & Robbins, 1999)
نظام لتوفير المعلومات عن هذه الموارد وإعادة استخدامها من قبل المدير، وإن الأساس في توفير هذه المعلومات هو بناء (قاعدة بيانات) تضم البيانات التي تتعلق بالأفراد والوظائف والبرامج.	(المفرجي والسالم، 2000)
نظام لقاعدة بيانات يتضمن كافة المعلومات المرتبطة بالموارد البشرية ويوفر التسهيلات اللازمة للوصول إلى البيانات وإدانتها.	(Byars & Rue, 2000)
نظام متكامل كلياً يستند في الأساس على شبكة من قواعد البيانات والبرمجيات، ويتكون عادة من ثلاثة نماذج رئيسية: إدارة الموارد البشرية، وإدارة قوائم الرواتب، وإدارة الاختيار والتعيين.	(Gerald & et al., 2001)
طريقة نظامية لتخزين البيانات والمعلومات من كل فرد مستخدم بهدف المساعدة في التخطيط واتخاذ القرارات، وتقديم تقارير كاملة عن كل نشاط يقوم به يخدم أهداف المنظمة.	(العنزي، 2002)
مجموعة المكونات التي تعمل بصورة منتظمة ومتفاعلة، تشمل جمع وخزن وتحليل ومعالجة واسترجاع البيانات والمعلومات المتعلقة بالموارد البشرية وإدارتها وتهيئتها أمام المديرين ومتخذي القرار، لمساعدتهم في اتخاذ	(بني حمدان، 2002)

المفهوم	الكاتب
القرارات في مجال تخطيط الموارد البشرية، واستقطابها وتعيينها وتعويضها وتدريبها وتقويم أدائها، بكفاءة وفاعلية.	
نظام محوسب مستند على سلسلة من قواعد البيانات والتطبيقات لخصن وتصنيف وتحليل واسترجاع ونشر المعلومات حول الموارد البشرية في المنظمة.	(Kanthawongs, 2003)
نظام متكامل من المكونات المادية، والبرمجيات، وقواعد بيانات مصممة لتزود المستخدمين بالمعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية.	Mathis & Jackson, (2003)
نظام يشتمل على المكونات المادية، والتطبيقات، وشبكة من قواعد البيانات تستعمل لجمع، وخصن، ومعالجة، وتحليل، واسترجاع، ونشر المعلومات الوثيقة الصلة بخصوص الموارد البشرية للمنظمة.	Nimmanphatcharin, (2003)
مكونات مترابطة تعمل سوية لجمع، ومعالجة، وخصن، ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات، والتنسيق، والرقابة، والتحليل، ومتابعة أنشطة إدارة الموارد البشرية في المنظمة.	(ديسلر، 2003)
نظام محوسب يستند على شبكة من قواعد البيانات يستخدم للحصول على المعلومات وخصنها وتصنيفها وتحليلها واسترجاعها ونشرها حول الموارد البشرية للمنظمة.	(Poutanen, 2004)
الإجراءات المنظمة الخاصة بجمع وتخزين وحفظ واسترجاع البيانات الصحيحة والفاعلة عن الموارد البشرية وأنشطة الأفراد وخصائصهم في أي منظمة، وبما يدعم كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية في اتخاذ القرارات الخاصة بالعنصر البشري.	(جاد الرب، 2004)
مركب من شبكة قواعد البيانات، وتطبيقات الكمبيوتر، والمكونات المادية، والبرمجيات الضرورية لجمع/تسجيل، وخصن، وإدارة، وتسليم، وتقديم، ومعالجة بيانات الموارد البشرية.	(Ngai & Wat, 2006)
كرو، فراس رحيم يونس (2007) أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية دراسة حالة في كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد، رسالة ماجستير، كلية	

المفهوم	الكاتب
الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، بحث غير منشور، ص: 45-46.	

كما يمكن توضيح مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية وبعض الانظمة الفرعية المتعلقة بها من خلال الشكل (16):



الشكل (16)

مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية وبعض الانظمة الفرعية المرتبطة بها
المصدر : كرو ، فراس رحيم يونس (2007) أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية دراسة حالة في كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، بحث غير منشور ، ص : 68 .

ثالثاً: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية

ينطوي عدد كبير من الأفراد العاملين في المنظمات المعاصرة ومن شتى التخصصات الأمر الذي استلزم تطوير الأساليب والأنظمة المعلوماتية وبالذات في المجال البشري وعلى نحو يسعف تلك المنظمات لتبني اتخاذ القرارات الملائمة بهذا الشأن. كما أن هنالك من يؤكد أن الوظيفة الأساسية لإدارة الموارد البشرية هو تلبية احتياجات الإدارة من المعلومات التي يحتاجها جميع الأفراد العاملين ولأغراض تخطيط أو تنظيم المورد البشري في المنظمة. ويمكن تلخيص أهمية نظام معلومات الموارد البشرية بما يأتي (طه، 9: 2006-10):

1. يساعد نظام معلومات الموارد البشرية في دعم القرارات المتعلقة بإعادة هيكلية ومعالجة مشاكل العجز والفائض في المورد البشري وما تحققه من تحسين كفاءة المنظمة وإدائها من خلال إعادة تصميم النظم والمعالجات، وكذلك استهلاك الطاقات المتاحة يمثل عنصراً أساسياً يزود إدارة الموارد البشرية وإدارة المنظمة بالمعلومات الخاصة بالمورد البشري لأداء عمليات التخطيط والرقابة بتكلفة مناسبة بالتوقيت المطلوب والسرعة المناسبة والجهد الأقل.
2. يعد نظام معلومات الموارد البشرية أداة تساهم في تغيير النظرة القديمة لوظيفة الموارد البشرية بوصفها وظيفة غير استراتيجية في منظمات الأعمال، لأن وظيفة إدارة الموارد البشرية أصبحت في ضوء التحديات المعاصرة من جهة ووجود نظام معلومات الموارد البشرية الذي يوفر للوظيفة المذكورة ما تحتاج إليه من معلومات وبيانات عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة من جهة أخرى، وظيفة استراتيجية كما تؤثر في مجالات صياغة وتنفيذ استراتيجية المنظمة.
3. المساعدة في تقويم وظائف ومهام إدارة الموارد البشرية مع التأكيد على أن ما يدفع من أجور ورواتب مناسباً لقدرات العاملين وإمكانياتهم وما يبذلونه من جهد في إنجاز.
4. يمثل أداة تطوير باتجاهين: الأول: تحسين النوعية وتطويرها بواسطة نظم للمراقبة أن تحافظ على استمرار النوعية أكثر من الاعتماد على التعديلات بعد حدوث الخطأ. والثاني: زيادة المشاركة والاندماج بين مستخدمي النظام من خلال جعل المعلومات متاحة أمامهم بسهولة ويسر وبالتالي فإن زيادة المشاركة سينعكس على نجاح نظام معلومات الموارد البشرية ويقول (Nardoni , 1991) عن ذلك أن مشاركة المستفيد في

تطوير التجهيزات هو مكون أساس للنجاح طويل الأمد لنظم معلومات الموارد البشرية.

5. يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تخصيص التكاليف حيث تستطيع المنظمة الحصول على تقارير احصائية والتي هي معلومات ذات أهمية في التعرف على تكلفة القوى العاملة ومكانتها من وقت الى آخر.

رابعاً: مكونات قاعدة بيانات نظام معلومات الموارد البشرية

يمكن أن تشمل قاعدة بيانات HRIS كافة المعلومات المطلوب معرفتها بشأن المستخدم أو العمل وكل ذلك يعتمد على حاجة المنظمة إلى تلك المعلومات والأموال الممكن إنفاقها على بناء مثل قاعدة البيانات تلك وبازدياد مقدار المعلومات في قاعدة البيانات عندئذ فإن درجة توسيع النظام تزداد أيضاً. وعندما تقرر المنظمة استخدام الحاسوب الآلي في HRIS فإن المجالات التي يعطيها هذا النظام يمكن أن تشمل جميع أنشطة (HR) التي تساعد في اتخاذ القرارات الفاعلة وتشتمل قاعدة بيانات HRIS على بيانات شخصية وتعليمية تخص الخبرة في العمل وبيانات عن مدة الخدمة التي تعد بيانات أساسية ويحتمل أن توجد في معظم HRIS. وتستخدم بيانات حول تقييم الأداء، والترفيه والعلاوة، والتعويضات، والتدريبات وتعيين نوع العمل الذي سيعهد إلى المستخدم، والبيانات بشأن تاريخ المنصب والفصل ودفع الأجور. ومثل قاعدة البيانات هذه ل يمكن أن تكون مساعدة في فحص إمكانات المستخدمين الحاليين فيما يتعلق بالشواغر ضمن المنظمة، ومعرفة المستخدمين الذين سيتم ترقيتهم أو الاستغناء عن خدماتهم وكذلك توضيح أعمال معينة التي يحصل فيها تغيب أو مشاكل في الأداء لغرض معرفتها وتخطي الحالات السلبية وتعيين وتدريب الأشخاص المؤهلين في الشواغر وبالوقت المناسب وكل ما يتعلق بالموارد البشرية العاملة في المنظمة. وتأسيساً على ما تقدم فإن قاعدة البيانات لل يمكن أن تشتمل على كل معلومة تتعلق بأي مستخدم في المنظمة، إذ يتضح إن محتويات قاعدة البيانات ل والتي تضم البيانات عن الموظفين كالاختيار والتعيين، الأجور، والرواتب، معايير الأداء والترقيات، رصد المهارات والتدريب وتخطيط التقاعد فضلاً عن احتياجات المنظمة من الموارد البشرية وحسب الاختصاصات. وهكذا فإن سعة قاعدة البيانات تعتمد على ما مطلوب من بيانات وكلما ازداد حجم البيانات ازدادت سعة قاعدة البيانات وبالتالي كبر حجم النظام (القماج، 2004: 50-51). كما يمكن تحديد أهم مدخلات ومخرجات نظام معلومات الموارد البشرية من خلال الفقرات الآتية (هوارى و الباهي، 2005: 4-5):

1. **مدخلات نظام معلومات الموارد البشرية:** يحتاج نظام معلومات الموارد البشرية الى مجموعة مدخلات يتمكن من خلالها انتاج ما مطلوب منه من مخرجات واهم هذه المدخلات:

- سياسات المنظمة وما يتعلق بالاحتياجات الحرجة من الموارد البشرية.
- قواعد دفع الاجور او اشكال التعامل مع عملية دفع الاجور.
- المصادر الخارجية للحصول على القوى العاملة.
- المصادر الداخلية للحصول على القوى العاملة.
- البيانات الشخصية عن الموارد البشرية الموجودة في المنظمة.
- وصف دقيق للوظائف بالمنظمة.
- قواعد مقياس الاداء المستعملة في المنظمة.

2. **مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية:** ويختلف حجم ونوع المخرجات من نظام الى اخر وحسب نوع وحجم العمل الذي تقوم به المنظمة ومن اهم مخرجاته:

- خطة الموارد البشرية.
- اختيار وطلب الموارد البشرية (المساعدة في تحديد المناسب من القوى العاملة).
- خطة التدريب والاحتياجات التدريبية للمنظمة.
- نتائج تقويم الاداء للعاملين في مختلف المستويات.
- يساعد في اعداد تقارير السلامة المهنية.

خامساً: وظائف نظام معلومات الموارد البشرية

يمكن من استيعاب السياسات والاجراءات المستخدمة لادارة رأس المال البشري في المنظمة، فضلا عن الاجراءات اللازمة لتشغيل اجهزة الكمبيوتر وتطبيقات البرمجيات، ولوجود تأثير عالٍ لتكنولوجيا المعلومات على نشاطات الموارد البشرية، فأن نظام معلومات الموارد البشرية اصبح وظيفة متميزة لدعم إدارة الموارد البشرية. ومن وظائف نظام معلومات الموارد البشرية المهمة هي (التميمي، 2012:51):

1. **دمج تقنيات الموارد البشرية:** لقد اثرت التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على وظائف الموارد البشرية التقليدية كالتعويض، والاستقطاب، والتدريب التي تعاني نوعاً من اعادة هندسة عملياتها، ومع ذلك خلقت عملية التغيير هذه تحديات كبيرة تواجه خبراء الموارد البشرية ناجمة عن التحول من العمليات التقليدية إلى عمليات معتمدة على الانترنت والحاسوب.

2. **زيادة الكفاءة:** سمحت التقنية المحوسبة السريعة لأكثر المعاملات إن تحدث مع أقل الموارد الثابتة، كالرواتب وإدارة الجدارة. وعلى الرغم من تقدم تقنيات الحاسوب في وقت مبكر أدى ذلك إلى زيادة الكفاءة في هذه المجالات، وأصبح الفرق في كفاءة تجهيز السجلات المتاحة التي كان يمكن استرجاعها لمرة واحدة، والآن أصبح من الممكن استرجاعها في أي وقت عند الحاجة إليها، إذ أصبح ذلك متوفر بسهولة لأي منظمة مهما كان حجمها.
3. **زيادة الفعالية:** في معظم الأحيان كان يتم تصميم تكنولوجيا الحاسوب والكمبيوتر لتحسين من فعالية ودقة المعلومات واستخدامها لتبسيط هذه المعلومات، إذ توجد مجموعات كبيرة من البيانات التي تتطلب التنقيح. ومع ذلك قد يكون تنفيذ عمليات التنقيح أسرع وتصل إلى الدقة المثالية باستخدام النظم الآلية.
4. **تمكين عمليات تكنولوجيا المعلومات:** على الرغم من إن العديد من المكاسب تتم في تطبيق النشاطات من خلال زيادة فعالية وكفاءة العمليات أكثر من المعالجة اليدوية، إذ إن بعضها غير ممكن إلا باستخدام التكنولوجيا المعاصرة، أبرزها الاعتماد على الحاسوب (الانترنت) والتي تعد منطقة تدريب، إذ يتم إنشاء برامج في الحاسوب لعمليات الموارد البشرية التي لم تكن متوافرة من قبل، وتم الرفع من مستوى التدريب من خلال الحاسوب المستند على الانترنت للوصول إلى التدريب المناسب. ومن خلال اتخاذ برامج التدريب التقليدية وجعلها متاحة على شبكة الانترنت خلقت للمنظمات أداة قوية لتطوير وتقييم مهارات العاملين.

سادساً: الأنظمة الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية

يمكن تحديد أهم الأنظمة الفرعية المرتبطة بنظام معلومات الموارد البشرية بالآتي (حديد، 2003: 50-52):

1. **نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية:** يستخدم مصطلح تخطيط الموارد البشرية للإشارة إلى (العملية التي يتم من خلالها تحديد حاجة المنظمة من الموارد البشرية كمياً ونوعاً، ومقارنة هذه الحاجة مع الموارد البشرية الحالية، وتحديد عدد ونوع الأفراد المراد استقبالهم اعتماداً على استراتيجيات وأهداف المنظمة). وتبرز هنا أهمية نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية فيما يوفره من معلومات وإحصائيات خاصة بالأفراد العاملين في المنظمة للمستفيدين، فعندما تضع المنظمة خطاً للتوسع في أعمالها من خلال إنشاء فروع جديدة في مواقع جديدة يصبح لنظام

معلومات الموارد البشرية دور مهم في تصميم وتنفيذ تلك الخطط، وإن تخطيط الموارد البشرية يتم جنباً إلى جنب مع التخطيط الاستراتيجي للمنظمة، إذ إن نوع الأهداف والغايات التي تحددها المنظمة وأسلوب تحقيقها تحدد نوع الوظائف المطلوبة والتي تحدد بدورها نوع وكم الموارد البشرية التي على المنظمة الحصول عليها.

2. نظام معلومات التوظيف: يقسم التوظيف إلى الاستقطاب والتعيين، ونعني بالاستقطاب اكتشاف مرشحين محتملين للوظائف الشاغرة الحالية أو المتوقعة في المنظمة سواءً من مصادر داخلية أو خارجية، أما التعيين فهو الامتداد الطبيعي للاستقطاب، فشغل الوظائف الشاغرة يتطلب المفاضلة بين الأفراد المتقدمين لشغل تلك الوظائف بهدف تحقيق التوافق بين متطلبات الوظائف المختلفة وواجبات ومؤهلات الأشخاص المتقدمين لشغلها وخصائصهم. ويقدم نظام معلومات التوظيف المعلومات التي تستند إليها إدارة الموارد البشرية في بناء ودعم وتطوير خطط التوظيف ويقوم كذلك بتهيئة المعلومات حول الوظائف الشاغرة وواجبات ومتطلبات تلك الوظائف، كل هذه المعلومات تساعد إدارة الموارد البشرية على القيام بعمليات التوظيف والتي تكون خاضعة للقوانين والتشريعات الحكومية.

3. نظام معلومات التدريب والتطوير: يقصد بالتدريب بأنه عملية نظامية لتغيير سلوك العاملين باتجاه تحقيق أهداف المنظمة في حين يقصد بالتطوير على أنه اكتساب المعرفة والمهارات التي يمكن استخدامها في العمل حاضراً ومستقبلاً، ولقد أصبح موضوع تدريب العاملين العامل الحاسم في التمييز بين المنظمات الأكثر نجاحاً والمنظمات الأقل نجاحاً وهو الحقل الخصب لاكتشاف الابتكارات في مجال إدارة الموارد البشرية، وإن ما وصلت إليه بعض الشركات العالمية مثل Toyota من مكانة متميزة في الحقل الصناعي الذي تعمل فيه يعود إلى أسباب عديدة منها حالات تدريب العاملين الشاملة والكثيفة. ونتيجة لما لتدريب وتطوير الموارد البشرية أهمية كبيرة في نجاح المنظمات قامت العديد منها ببناء أنظمة معلومات لها دور فاعل في دعم قرارات الموارد البشرية المتعلقة بعمليات التدريب والتطوير من خلال إنتاج وتخزين معلومات تتعلق بتحديد الهدف من البرنامج التدريبي وموضوعاته وأسلوب التدريب وتحديد الزمان والمكان المناسب للتدريب، فضلاً عن معلومات عن إمكانيات المدربين والمتدربين وكذلك تكاليف التدريب.

4. نظام معلومات تقويم الأداء: يقصد بتقويم الأداء "تحليل وتقويم أداء العاملين ومسلوكهم فيه ومدى صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء

الوظائف الحالية التي يشغلونها وتحملهم لمسؤولياتهم وإمكانيات تقلدهم لوظائف ومناصب ذات مستوى أعلى، وعليه فإن تقويم الأداء يأخذ في الاعتبار كلاً من الأداء الحالي للعاملين وقدراتهم المستقبلية. إن نظام معلومات تقويم الأداء يوفر معلومات تمكن إدارة الموارد البشرية وتساعد في تحسين وتطوير أداء العاملين من خلال اكتشاف جوانب الضعف والقصور في كفاءة العاملين والعمل على تقويمها عن طريق جهود التدريب والتنمية. وتحديد العاملين الذين لا تتفق قدراتهم ومهاراتهم مع ما يقومون به من أعمال ويمكن أن يكون ذلك مدخلاً لنقل هؤلاء إلى أعمال أخرى تتفق مع قدراتهم. وتحديد مدى صلاحية اختيارات التوظيف والوسائل والطرق التي اتبعت لإتمامها، إلى جانب سلامة عمليات التوظيف بحيث يتم وضع الشخص المناسب في الوظيفة المناسبة لمؤهلاته. وتحديد الأساليب المستخدمة في تقييم أداء العاملين سواء أكانت كمية أم غير كمية. واستمرار الرقابة والإشراف على أداء العاملين.

5. نظام معلومات الأجور والرواتب (التعويض): التعويض هو ما يحصل عليه الفرد مقابل عمله، ويقسم التعويض إلى قسمين الأول يطلق عليه التعويض المباشر مثل الأجور والمشاركة بالأرباح أو الحوافز أو غيرها من المكافآت والثاني يطلق عليه التعويض غير المباشر مثل العطل والإجازات والتأمين الصحي والضمان الاجتماعي، عليه فإن المنظمة تتحمل تكلفة معينة لكل فرد عامل فيها وإن هذه التكلفة تعتبر عاملاً مهماً في صنع قرارات الموارد البشرية والتي تتحمل أنظمة معلومات الموارد البشرية عامة ونظام معلومات التعويض خاصة مسؤولية توفيرها لمتخذ القرار، إذ يزود هذا النظام المستفيدين بكافة المعلومات حول التعويضات المباشرة وغير المباشرة والمزايا التي يحصل عليها الأفراد العاملين والتي تتميز بالصيانة والتحديث بصورة مستمرة.

سابعاً: فاعلية نظم معلومات الموارد البشرية

هناك مجموعة من العوامل التي من شأنها تحديد فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية، ويمكن تقسيم هذه العوامل إلى الآتي (ابورحمة، 2005: 58-60):
أ: متطلبات نجاح نظم معلومات الموارد البشرية: حتى ينجح نظام معلومات الموارد البشرية فإنه من الضروري توافر عدة متطلبات تتكامل مع بعضها البعض في التأثير على نجاح النظام ومن أهم تلك المتطلبات ما يأتي:
1. المتطلبات الإدارية: تتمثل في النواحي المتعلقة بالإدارة وأنشطتها المختلفة ومنها:

- تحديد اهداف و غايات الادارة بشكل واضح، ومن ثم بيان الاهداف التي يسعى الى تحقيقها نظام معلومات الموارد البشرية.
- التخطيط الفعال لاحتياجات النظام من الموارد المتعددة، مما يتطلب بدوره اقتناع وتأييد الادارة العليا في المنظمة باهمية نظام معلومات الموارد البشرية وتقديم الدعم المادي والمعنوي لذلك.
- مشاركة الادارات الرئيسية في المنظمة مع ادارة الموارد البشرية في اعداد وتصميم النظام.
- مراعاة احتياجات المستفيدين من مخرجات ومعلومات النظام سواء من داخل المنظمة او خارجها.
- الرقابة والمتابعة المستمرة على كافة عناصر نظام معلومات الموارد البشرية لضمان كفاءة وفاعلية ادائه.

2. المتطلبات التكنولوجية (الفنية): وتتمثل في عدة متطلبات اهمها:

- توفر الاجهزة والالات والادوات اللازمة لتشغيل النظام بمراعاة امكانيات واحتياجات المنظمة.
- توفير الافراد ذوي المهارات والخبرات الفنية اللازمة لتشغيل الاجهزة والالات والحاسبات الالية او الاستعانة بمجموعة من الاستشاريين في هذا المجال.
- تصميم نظام متكامل للصيانة والسلامة، وسرية البيانات والمعلومات التي يتعامل معها النظام.
- تكامل البيانات والملفات والسجلات والوثائق، من اجل استخدامات اكثر فاعلية.

3. المتطلبات الاقتصادية: ومن اهمها:

- توفير وقت كافي لعملية اعداد وتصميم النظام، بما يسهم في ايجاد نظم مبنية على اساس واضح وسليم.
- العمل على تخفيض التكاليف.
- الاستخدام الامثل للافراد 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: ومن بينها:

- التعاون المستمر بين ادارة الموارد البشرية وكافة الادارات الاخرى بالمنظمة لضمان الامداد بالمعلومات لتلك الادارات والحصول منها على البيانات والحقائق.
- الاتصال الجيد بين العاملين في ادارة الموارد البشرية ومجموعة العاملين بالحاسب الالى وضرورة وجود تفاهم متبادل بين الطرفين.
- توفر روح المساعدة من قبل مصممي النظام للمستفيدين منه.
- سهولة استخدام مخرجات النظام مما يتطلب دعم السلوك الايجابي لدى العاملين بالنظام والمستفيدين منه.

ب: **العوامل التي تحد من فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية:** لقد قام

(Walker , 1980) بتحديد عشرة عوامل تقف حيال بناء نظام معلومات الموارد

البشرية المحوسب، وذكر انها اخطاء متكررة وليست حديثة بل تتكرر منذ الستينات من القرن العشرين وتتمثل هذه الاخطاء فيما يلي:

1. عدم تحديد اهداف نظام معلومات الموارد البشرية بدقة.
2. عدم المشاركة الفعالة لادارة الموارد البشرية في بناء وتصميم نظام المعلومات.
3. ضعف الارتباط المتكامل بين النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية.
4. وجود تعقيدات وعلاقات متشابكة بالنظام تؤدي لتعدد التقارير.
5. عدم وجود التاييد والدعم الكافي من قبل الادارة العليا.
6. الاعتماد على اللجان لتصميم النظام ومتابعته.
7. استخدام تكنولوجيا معقدة، يصعب في كثير من الاجيان على موظفي ادارة الموارد البشرية استخدامها وتشغيلها.
8. التهاون في عملية الرقابة قبل وأثناء بناء وتصميم نظام معلومات الموارد البشرية.
9. مقاومة العاملين لإدخال نظام معلومات الموارد البشرية.

ثامناً: مراحل تصميم نظام معلومات الموارد البشرية

هناك أربعة خطوات أساسية تتبع لتصميم نظام معلومات الموارد البشرية، ويمكن تسميتها كذلك بمرحل التحول من النظام اليدوي الى النظام المحوسب لنظم معلومات الموارد البشرية وهي (التمييزي، 2012: 49):

1. **المرحلة الأولى:** التحليل الأولي للأنظمة: تتضمن هذه المرحلة تحليل وإدراك المشاكل ووضع الحلول لها، إضافة إلى تحديد وتعريف كافة المعوقات والصعوبات الناجمة عن البيئة والتي من الممكن أن تؤثر في النظام وتحديد الأهداف والمتطلبات التشغيلية للنظام، كذلك إعداد دراسة جدوى، وتقرير وافي عن سياسات الأفراد العاملين.
2. **المرحلة الثانية:** التصميم الأولي للنظام: ويتم في هذه المرحلة عرض تفصيلي مكتوب للصور المتوقعة للنظام، وتحديد بدائل لأنظمة التي تتوافق مع الأهداف والمعوقات، وتقويم البدائل، واخيراً تقديم التوصيات.
3. **المرحلة الثالثة:** هندسة الأنظمة: تركز هذه المرحلة على تحديد الشروط التفصيلية لهندسة الآلات وتشغيل الأنظمة، ووضع التسهيلات والأدوات اللازمة المستخدمة في الأنظمة المختلفة، كذلك القيام بتنفيذ دراسة حول فاعلية التكلفة لكل بديل للأنظمة المصممة، وتحديد مسؤولية اتخاذ القرار، إضافة إلى ذلك توفير وتهيئة الشروط اللازمة للأفراد العاملين على الأنظمة المختلفة.
4. **المرحلة الرابعة:** اختبار وتنفيذ الأنظمة: تتضمن هذه المرحلة تحديد واختبار الأنظمة الفرعية وكذلك اختبار النظام الكلي للأفراد، كما وتكون هناك اختبارات أثناء تطبيق النظام.
5. **المرحلة الخامسة:** متابعة وتقييم الأنظمة: تتضمن هذه المرحلة الجوانب التالية: قياس أداء النظام، تقويم أداء النظام، إمكانية تعديل النظام عند الضرورة، تطبيق النظام المعدل، التقويم المستمر والمتابعة للنظام.

اسئلة الفصل

- س1: ناقش اهم المراحل التاريخية لتطور نظام معلومات الموارد البشرية ؟
- س2: وضح ما المقصود بنظام معلومات الموارد البشرية، مع توضيح اهميته في المنظمات المعاصرة ؟
- س3: تبين اهم مكونات قاعدة بيانات نظام معلومات الموارد البشرية ؟
- س4: عدد اهم الوظائف التي يقوم بها نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمات، مع توضيح اهم الانظمة الفرعية المرتبطة بهذا النظام ؟
- س5: ناقش اهم مراحل تصميم نظام معلومات الموارد البشرية ؟

ملاحظة: عزز اجابتك بالاشكال البيانية اينما تجد ضرورة لذلك.