

دور نظام معلومات الموارد البشرية في تحفيز الافراد

في مؤسسة بكر باسنبل لخدمات المعتمرين في منطقة مكة في المملكة العربية
السعودية

The role of the human resources information system in
motivating individuals
in Bakr Basinbul Foundation for Umrah services in the
Makkah region in the Kingdom of Saudi Arabia

اسم الطالب
حسناء علي دهل

الرقم الجامعي
2021204437

مشروع تخرج 1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

المقدمة

مما لا شك فيه أن المنظمة تسعى دوماً إلى تحقيق الفعالية والمردودية من خلال الاستخدام الأمثل والعقلاني لطاقتها البشرية وإمكانياتها المادية، وإذا كان بإمكانها التحكم في الإمكانيات المادية فالعامل البشري رغم توفره إلا أنه يصعب التحكم فيه نظراً لمرونته وقابلية سلوكه للتغير على مر الزمن، لذا يستوجب على المنظمة الاهتمام بهذا العامل باعتباره جوهر عملية الإنتاج والمتغير الأساسي فيه. (بوعلاق مريم)

فعملية التحفيز تحتل مكانة عالية في هرم الإدارة التي تسعى إلى تنمية مهارات وسلوكيات وقدرات عمالها بغرض الرفع من مستوى فعالية أدائهم الوظيفي تحقيقاً لأهدافهم وأهداف المنظمة التي ينتموا إليها (بوعلاق مريم) ونظراً لتعدد وظائف المؤسسة فقد استوجب عليها أن تكون على مستوى عالي من المهارة والدقة في الحصول على المعلومات، وأساليب حفظها واسترجاعها، إضافة إلى ذلك تطورت النظرة لإدارة الموارد البشرية وأصبح الاهتمام بالعنصر البشري أكثر من قبل، نظراً للدور الهام الذي يؤديه لتحقيق أهدافها باعتباره أحد المقومات الأساسية لنجاحها، فقد اتجهت المؤسسات الحديثة للاهتمام به من خلال جذب وإعداده ومن ثم تحفيزه. (690)

ويتحدد أداء العنصر البشري بتفاعل عاملين أساسيين هما القدرة على العمل والرغبة والتميز فيه بين هذين العاملين مهم، إذ على أساسه تحدد الإجراءات التي تؤثر في تحسين أداء العنصر البشري فإذا كانت مشكلة المقدرة تحل بتكوين وتدريب العاملين وزيادة مهارتهم فإن مشكلة الرغبة في العمل تواجهها المنظمة باستخدام أسلوب آخر يتمثل في التحفيز. (بوعلاق مريم)

وحتى تتمكن إدارة الموارد البشرية من القيام بوظيفة تحفيز الأفراد بشكل يضمن نجاحها، فهي بحاجة إلى كافة البيانات والمعلومات الخاصة بهم، لذلك توجهت إلى الاعتماد على نظام معلومات الموارد البشرية نظراً لتزايد أهمية ودور المعلومة المتعلقة بالموارد البشرية في المؤسسة، الحاجة الماسة إلى تنظيمها بشكل الذي يؤدي إلى الاستفادة منها وتقديمها إلى مستخدميها في شكل تقارير (690)

ولقد اهتم الباحثون في موضوع تحفيز الأفراد منذ بدء العمل المنظم في الحياة الاقتصادية، وعند تطور العلم والدخول لها من باب علم النفس في الغرائز والدوافع ووضعت نظريات لتفسير أسباب التحفيز منها نظريات المحتوى والنظريات العملية. (بوعلاق مريم)

ولكي تستفيد المنظمة من مجهودات الأفراد بشكل أمثل على الإدارة أن تحدد متطلبات الوظيفة من حيث واجباتها ومسؤولياتها وأهدافها وماهي الحوافز الإيجابية والسلبية الواجب تطبيقها. فإذا انتهت العملية برضا الفرد عن نظام الحوافز الإيجابية والسلبية الواجب تطبيقها، فإذا انتهت العملية برضا الفرد عن نظام الحوافز المطبق لانه يحقق له الإشباع المطلوب وأيضاً لعدالته، استمر في تأدية نشاطه بكفاءة، زادت ثقته وزاد ولاؤه للمنظمة التي يعمل بها. (بوعلاق مريم)

وجدت عدة تعاريف لنظام معلومات الموارد البشرية أبرزها: هو نظام يسعى الى توفير المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية التي يحتاجها المدير لاتخاذ القرارات المتعلقة بفاعلية استخدام العنصر والرفع من مستوى أدائه في تحقيق أهداف المؤسسة.

أشار أيضا POOTANEN الى نظام معلومات الموارد البشرية بأنه نظام محوسب يستند على شبكة من قواعد البيانات

يستخدم للحصول على المعلومات وتخزينها وتصنيفها وتحليلها واسترجاعها ونشرها حول الموارد البشرية للمؤسسة."

أيضا "هو نظام آلي لجمع وتخزين واستخراج المعلومات الخاصة بالموارد البشرية عن طريق بناء قاعدة بيانات المتعلقة بالأفراد. (د. عاطف جابر طه، مرجع سابق، ص 84). (محفوظي)

يرى المغربي أن نظام معلومات الموارد البشرية يشير الى: "مجموع المكونات التي تعمل بصورة منظمة ومتفاعلة لجمع وتخزين واستخلاص البيانات المرتبطة بالموارد البشرية في المنظمة وتفسيرها، بهدف توفير المعلومات المتكاملة عن الموارد البشرية وتيسيرها أمام المستفيدين من المديرين بالمنظمة وغيرهم لاتخاذ القرارات بغية رفع كفاءة وفعالية الأفراد والوظائف والمنظمة ككل. (ص328).

يعرف كل من (Laval Florence & Guilloux Véronique) نظام معلومات الموارد البشرية على انه: "نظام يقوم بدمج مجموعة من البرامج القادرة على أتمتة عدد من المهام والأنشطة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية ويضمن متابعة هذه الأنشطة والمهام ويرون أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال تأثير قوي على الأنشطة الإستراتيجية والتشغيلية (إجراءات التوظيف) والإدارية (تسيير العطل، الغيابات، الأجور...)، المتعلقة بإدارة الموارد البشرية. (محفوظي)

لذا فعملية التحفيز تعتبر من عوامل العمل الجيد فهي تعالج قضية التزام الأفراد بأعمالهم واطلاعهم بأعباء وظيفتهم ونقاط ضعفهم وتميزهم في عملهم ، ورغم ذلك فإن بعض المؤسسات لازالت تعاني من مشاكل تنظيمية بسبب عملية التحفيز وذلك لرغبات المؤسسات في تحقيق أهدافها من خلال مواردها البشرية هذا من جهة، ومن جهة أخرى تنوع حاجات ورغبات موظفيها وتغيرها من وقت لآخر ، الأمر الذي أدى الى تدمير الموظفين بسبب عدم جاذبية الحوافز وعدم عدالتها. (690)

إن تزايد الاهتمام بالمعلومة في مختلف العمليات الإدارية ، وزيادة أهمية المورد البشري داخل المؤسسات لما قد يوفره من تميز ونجاح للمؤسسة على الصعيد المحلي أو الدولي ، ومن قدرت الفرد على الإبداع والابتكار باعتباره المورد الوحيد الذي يمكن له خلق المعرفة والقيمة ، اذا يتبادر إلينا أن تحفيز هذا الفرد من خلال توفير معلومات صحيحة

وسليمة والتي تتعلق بشؤون وظيفته , باستخدام أنظمة معلومات متخصصة في ذلك؛ قد يكون من شأنه دفع الفرد إلى التميز في عمله وتحفيزه على تقديم الأفضل , ويمكن المؤسسة من النجاح ويساعدها على الاستمرار ضمن ظروف المنافسة الحادة في هذا العصر . (690)

ونظرا لأهمية العاملين في المؤسسة ظهرت أهمية المعلومات الواجب توفرها في تسيير الموارد البشرية وخاصة تدريبهم , أين يلعب التدريب دورا مهما ومؤثرا على مستوى الأداء, على اعتبار أنه العملية التي تهدف إلى إعداد الفرد وتدريبه على عمل معين لتزويده بالمهارات والخبرات التي تجعله جديرا بهذا العمل, وكذلك اكتسابه المعارف والمعلومات التي تنقصه من أجل رفع مستوى كفاءته الإنتاجية وزيادة استجابته في المؤسسة. (صورىة زاوى)

مما أأزم المؤسسة ضرورة وجود نظام معلومات الموارد البشرية , يسمح للإدارة من متابعة التطورات التي تحدث على العاملين منذ التحاقهم بالمؤسسة الى وقت خروجهم منها وتدعيم احتياجاتهم العملية والعلمية من خلال القرارات التدريبية, ومن هذا المنطلق سيتم البحث عن دور نظام معلومات الموارد البشرية كأداة أساسية للحصول على المعلومات الملائمة والدقيقة في تدريب الموارد (أ. زاوى صورىة)

مشكلة البحث

تلعب الحوافز دورا كبيرا في التأثير على أداء العاملين سوا بشكل إيجابي او بشكل سلبي, ويعني عدم توفرها وعدم توزيعها بشكل عادل قد ينعكس مباشرة على أداء العاملين (هانى القاسم)

2.1. الفجوات النظرية

على الرغم من أن الكثير من المنظمات قد تمكنت من اقتناء الأجهزة والنظم المتطورة في تكنولوجيا المعلومات، وقد حرصت على تأهيل وتدريب العاملين عليها، إلا أن معظمها ما زال عاجزا عن تحقيق الاستفادة الكاملة من إمكانيات هذه الأجهزة والنظم وتوظيفها كأداة فعالة. وتجمع الدراسات والبحوث التي تمت في مجال استخدام هذه التكنولوجيا في مختلف دول العالم المتقدمة والنامية على أن المنظمات تواجه مجموعة قيود ومعوقات تؤدي إلى إعاقة تطوير نظم (المعلومات). والتي تعرقل عملية النقل الفعال لهذه التكنولوجيا المتطورة واستخدامها أو تطويرها لأجل إحداث تنمية حقيقية. (شعيب، ٢٠١٤). (أ. رمضان علي محمد ارحيم)

2.2. الفجوات التطبيقية

نظام معلومات الموارد البشرية يُعتبر أداة هامة في إدارة وتحفيز الأفراد داخل المؤسسة، ولكن قد تواجه هذه الأنظمة فجوات تطبيقية يمكن أن تؤثر سلبًا على فعاليتها. ومن أبرز هذه الفجوات عدم توافق النظام مع احتياجات المؤسسة يمكن أن يكون النظام غير مصمم لتلبية الاحتياجات الفريدة للمؤسسة، مما يؤدي إلى عدم تحقيق الفائدة المرجوة في تحفيز الأفراد

قلة التدريب والدعم الفني قد يعاني المستخدمون من عدم كفاية التدريب على استخدام النظام، مما يؤدي إلى استخدامه بشكل غير فعال وعدم استغلال كافة إمكانياته

ضعف التكامل مع الأنظمة الأخرى يمكن أن يواجه النظام صعوبات في التكامل مع الأنظمة الأخرى المستخدمة داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى تجزئة المعلومات وصعوبة الوصول إلى البيانات المطلوبة لتحفيز الموظفين

عدم تخصيص النظام الأنظمة الجاهزة قد لا توفر مرونة كافية لتخصيصها بما يتناسب مع سياسات التحفيز الخاصة بالمؤسسة، مما يجعلها أقل فعالية في تحفيز الأفراد

ضعف التحليل والتقارير قد يكون النظام غير قادر على توفير تحليلات وتقارير مفصلة حول أداء الموظفين ومستوى تحفيزهم، مما يصعب على الإدارة اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة

المقاومة للتغيير يمكن أن يواجه النظام مقاومة من قبل الموظفين الذين يفضلون الأساليب التقليدية، مما يؤدي إلى عدم استخدام النظام بشكل كامل وبالتالي عدم تحقيق الفائدة المرجوة

قلة الاهتمام بالعوامل النفسية نظم المعلومات غالباً ما تكون مركزة على البيانات المادية والإحصائية، وقد تهمل العوامل النفسية والاجتماعية التي تؤثر على تحفيز الأفراد

تتلخص مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل الرئيسي وهو: " ما هو الدور الذي يلعبه نظام معلومات الموارد البشرية في تحفيز الأفراد بالتطبيق على شركة بكر باسنبل لخدمات المعتمدين؟"

أهمية البحث

تقوم إدارة الموارد البشرية في المؤسسة بعدد كبير من الوظائف المهمة والحساسة في حياة المؤسسة، لأنها تتعامل مع أثمن عنصر وهو رأس المال البشري، وفي حقيقة الأمر من أعلى واندر رؤوس الأموال التي تتعامل معها المؤسسة . وتعد نظم معلومات الموارد البشرية انعكاسا واضحا لاهتمام المنظمات بالموارد البشرية وتنمية استخدامها، وذلك من خلال توفير البيانات والحقائق المتعلقة بالعاملين والوظائف والأنشطة وسياسات التوظيف وغيرها، ومعالجتها للحصول على المعلومات والتقارير التي تمكن من اتخاذ القرارات السليمة المتعلقة بكفاءة وفاعلية استخدام الموارد البشري.

(.(dissertation)

كما أن الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية ومكافآت الموظفين لها دور مهم في رفع وتحسين مستوى أداء العاملين، وربما يكون السبب في ذلك أن الحوافز بنوعها تعتبر أحد الركائز ذات الأهمية القصوى في منظومة تحقيق الأهداف المنشودة، وأهم المتغيرات المستقلة الأكثر أهمية في الدوافع الإيجابية للعمل بأنواعها (هاني القاسم)

فتحيز الأداء هو عملية تحصل بواسطتها المنظمة على التغذية العكسية لفعالية موظفيها

3.1 الأهمية النظرية

ونظرا لأهمية أداء الموارد البشرية في المؤسسة فقد استعملت عدة طرق في تحفيز أداء الافراد , وعرفت هذه العملية عدة تصورات تنصب كلها حول تحسين الأداء وتحقيق المردودية ورفع مستوى العمل ليتطابق مع مكونات العمل ومحتوى التدريب.

3.2. الأهمية العملية

تحسين إدارة الأداء نظام معلومات الموارد البشرية يساعد في تتبع وتقييم أداء الموظفين بشكل دوري ودقيق، يمكن استخدام هذه البيانات لتقديم ملاحظات بناءة، والتي بدورها تعزز التحفيز عن طريق توضيح مسارات التطوير والإنجاز.

إدارة المكافآت والحوافز يمكن للنظام تسهيل عملية تصميم وتنفيذ برامج المكافآت والحوافز، من خلال تتبع أداء الموظفين وتحليل البيانات، يمكن تقديم مكافآت مادية ومعنوية بشكل عادل وفعال، مما يعزز الرضا والتحفيز. **توفير فرص التدريب والتطوير** النظام يمكن أن يساعد في تحديد احتياجات التدريب وتوفير الفرص التطويرية المناسبة لكل موظف الاستثمارات في تطوير المهارات والمعرفة تُعدّ من أهم عوامل التحفيز.

تعزيز التواصل الداخلي نظم معلومات الموارد البشرية توفر قنوات تواصل فعّالة بين الإدارة والموظفين، هذه القنوات يمكن أن تُستخدم لتقديم التغذية الراجعة، مشاركة الأهداف، والاستماع إلى مشكلات الموظفين واقتراحاتهم، مما يعزز الشعور بالانتماء والتحفيز.

التخطيط الوظيفي وإدارة المواهب يمكن للنظام تسهيل عمليات التخطيط الوظيفي وإدارة المواهب من خلال توفير بيانات حول مهارات الموظفين وتطلعاتهم المهنية، هذا يساعد في وضع الخطط الوظيفية التي تتماشى مع أهداف الموظفين، مما يعزز الالتزام والتحفيز.

زيادة الشفافية والعدالة من خلال توفير بيانات دقيقة ومحدثة عن الأداء، المكافآت، والترقيات، يساهم النظام في تعزيز الشفافية والعدالة داخل المؤسسة، مما يقلل من الشعور بالتحيز ويعزز التحفيز.

تبسيط العمليات الإدارية النظام يمكن أن يساهم في تبسيط العديد من العمليات الإدارية مثل إدارة الرواتب، طلبات الإجازات، والتقييمات السنوية، مما يقلل من الضغط الإداري على الموظفين ويسمح لهم بالتركيز على مهامهم الأساسية.

تعزيز التوازن بين العمل والحياة من خلال إدارة جداول العمل وطلبات الإجازات بفعالية، يمكن للنظام أن يساعد في تحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة، مما يساهم في تحسين رضا الموظفين وتحفيزهم.

دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية توفر البيانات والتحليلات المستخلصة من النظام رؤى قيمة تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات استراتيجية تتعلق بإدارة الموارد البشرية، مما يعزز من فعالية السياسات التحفيزية.

المراجع

- أ. زاوي صورية, & أ. د تومي ميلود. دور نظام معلومات الموارد البشرية في تدريب الموارد البشرية.
- أ. رمضان علي محمد ارحيم, & د. عبد السلام محمد المايل. (2022). معوقات تطوير نظام معلومات الموارد البشرية بالشركة الليبية للحديد والصلب مصراتة. مجلة الدراسات الاقتصادية, 5(1), 35-48
- عبد الحميد المغربي, نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ, المكتبة العصرية, المنصورة، مصر، 2006، ص328
- العبيدي، 690. دور نظام معلومات الموارد البشرية في تحفيز الأفراد. ISO (Master's thesis).
- بوعلاق مريم, & بوعلاق حليلة. (2014). دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في المؤسسات الاقتصادية
- حاجي, دور نظام معلومات الموارد البشرية في ادارة الموارد البشرية حالة مؤسسة ليند غاز -وحدة ورقة (Doctoral dissertation).
- صورية زاوي, & ميلود تومي. دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة.
- محفوظي، سلسبيل، جدواني، & دور صاف. (2023). دور نظام معلومات الموارد البشرية في تحقيق الإستدامة الاقتصادية للمؤسسة . (Doctoral dissertation, جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تيسة)
- هاني القاسم، ع.، عامر، رياض محمد البدور، لميس، & إسماعيل الغرابلي. (2016). تأثير التحفيز في تحسين أداء الموظفين (دراسة عن متنزه العين للحياة البرية). مجلة الدراسات التجارية المعاصرة, 2(2), 246-290.
- V. G. (2010, Juillet). Impact de l'implantation d'un SIRH sur la GRH d'une PME. فلورانس لافال، Revue Management & Avenir N°37, pp. 329-350. Impact de l'implantation d'un SIRH sur la GRH d'une PME : une étude longitudinale contextualiste et conventionnali

