



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

المحاضرة الثامنة :

التكنولوجيا الداعمة لنظام معلومات الموارد البشرية

أستاذة المقياس الدكتوراة : جبيرات سناء





أهداف المحاضرة:

ينتظر من الطالب بعد تناوله هذه المحاضرة أن يصبح قادرا على:

✚ ادراك مختلف التكنولوجيات التي ساهمت في تدعيم الحركة التطورية للنظام

✚ فهم أهم مجالات تطبيق هذه التكنولوجيات في وظيفة الموارد البشرية



محتوى المحاضرة:

✚ أنترانت الموارد البشرية (Intranat RH)

✚ البرمجيات التعاونية : العمل الجماعي و تدفق العمل

✚ البرمجيات التكاملية : تخطيط موارد المؤسسة

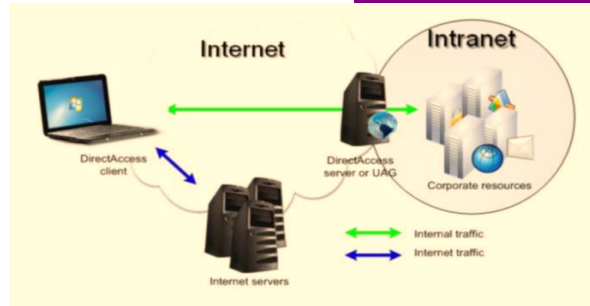
إن الإعتماد المتزايد و المكثف نحو استعمال تكنولوجيا المعلومات و توظيفها بقوة في نظام معلومات الموارد البشرية ، قد أعطى قوة دفع هائلة للانتقال نحو أن تكون وظيفة الموارد البشرية وظيفة خالقة للقيمة من خلال التركيز على إسهاماتها الإستراتيجية و تنميتها للخدمات ذات القيمة المضافة ، إذ يمكن تقسيم التكنولوجيا المتقدمة و الداعمة لنظام معلومات الموارد البشرية الى :

✓ أنترانت الموارد البشرية

✓ البرمجيات التعاونية : العمل الجماعي و تدفق العمل

✓ البرمجيات التكاملية : تخطيط موارد المنظمة

I : أنترانت الموارد البشرية (Intranat RH):



1. مفهومها :

تعتبر شبكة الأنترانت شبكة داخلية تصمم لتلبية احتياجات العاملين، ولا يتمكن الأفراد من غير العاملين بالمنظمة الدخول إلى الشبكة، ذلك أنها محمية من التداخلات والقرصنة .

تعمل من خلال تكنولوجيا الخادم /الزبون (client-serveur): هي عبارة عن شبكة تعتمد على وجود جهاز خادم أو أكثر سواء لتطبيقات أو قواعد البيانات يقوم بالتحكم في الشبكة وإدارتها ويستفيد المستخدم النهائي منها دون أن يقوم بتحميل تلك التطبيقات .

ليست الإنترانت وعاء مفتوح للجميع، بحيث يتم دخول وخروج المعلومات منه، ولكن هي عبارة عن داعم (un support) مهيكلة بغية نشر المعلومة وإدارة المحتوى، و أيضا مهم في تطوير إستراتيجيات المؤسسة بشكل عام. الهدف من الإنترانت هو تحسين وسائل الاتصال بشكل كبير ، ووسائل وصول ونقل البيانات. وبالتالي فهي

تسمح بما يلي:

✓ مشاركة ملفات العمل داخل المنظمة بين مختلف أصحاب المصلحة المعنيين ؛

✓ الاستفادة من الرسائل الداخلية.

✓ كفاءة وظائف نظام المعلومات الموارد البشرية

ميز Alin و Alu بين مختلف فئات الأنترانت من خلال الهدف المحدد من قبل الوظيفة ووفقا لاحتياجاتها:

- أنترانت الاتصالات (**Intranet de Communication**) : تمثل المرحلة الأولى لتعلم أساسيات TIC من طرف العاملين من أجل تسهيل تبادل المعلومات مع إدارة الموارد البشرية وطرح انشغالاتهم مباشرة على القائمين عليها، وذلك عن طريق البريد الإلكتروني (messageries) على وجه الخصوص.
- أنترانت الإعلام (**Intranet d'information**) : بالنسبة للمنظمات فإن الأنترنت تعتبر قبل كل شيء واسطة مهمة للاتصال وشرح السياسات والاستراتيجيات وكذا تعبئة العاملين حول ثقافة موحدة، فهي تسمح بالوصول للمعلومات دون وسطاء من خلال إنشاء قواعد وثائقية وقواعد بيانات توضع في متناول العاملين.
- أنترانت التعاون (**Intranet de collaboration**) : تعتبر من الأنواع ذات الاستخدام المشترك على مستوى وظيفة الموارد البشرية، وذلك لأن المرور من أنترانت الاتصال إلى هذا النوع يتطلب نضج كبير للمنظمة، فهي تسمح بتطبيقات عديدة خاصة من خلال تطبيقات النوادي (Forums) والعمل الجماعي (Group ware)
- أنترانت التطبيقية (**Intranet d'applications**) : يتيح هذا النوع إمكانية تنفيذ تطبيقات من نوع الخدمة الذاتية (Libre service) التي تستخدم البوابات الإلكترونية (Portails) وتدفق العمل (Workflow) من أجل جعل عمليات الموارد البشرية سهلة الدخول وقابلة للتغيير.

2. الاستخدامات في وظيفة الموارد البشرية :

- ✚ أداة داخلية لإدارة (المصلحة) الموارد البشرية : ويتعلق الأمر بالوثائق المرجعية مثل الوثائق القانونية، ووثائق العمل المشتركة لعدة أشخاص، ، وتسير الكفاءات مع محرك بحث يسمح بالعثور على الخبرة ومعرفة سير العمل المدفونة في ملفات الملفات أو الآلاف من الموظفين.
- ✚ أداة تواصل مع الوحدات التشغيلية : وهي في هذه الحالة موجهة لتسيير المؤسسة، ومديرية الموارد البشرية تستطيع نشر مذكرات (*des notes*) ودليل مساعدة في التسيير، و لوحات القيادة ، والعمل مع مديري الوحدات التشغيلية باستخدام تقنيات العمل الجماعي للتحرك من عوائق وحواجز المكان والوقت مع ضمان الوصول الآمن والانتقائي.
- ✚ تسيير المعرفة والوثائق والتكوين : تعتبر الأنترنت أداة فعالة عندما يتعلق الأمر بنشر المعرفة نحو الجمهور الداخلي الخاص بالمؤسسة؛ فالمشاريع والطرق، والمراجع، وإحضار الوثائق التقنية يمكن الوصول إليها على الخط مباشرة، أي عبر الشبكة وبطريقة مريحة سواء باستخدام تقنيات حديثة؛ وأيضا يمكن وضع التكوين عبر الشبكة بحيث يسمح للمتكونين من تطوير وتيرة التكوين لديهم في الوقت الذي يحتاجونه.

II: البرمجيات التعاونية : العمل الجماعي و تدفق العمل

تضم عدة برمجيات التي تهدف إلى عمل المستخدمين بها بطريقة تعاونية، لدعم العمل الجماعي في المؤسسة، أو العمل حول مشاريع مشتركة؛ مما يساعد على تطوير أسلوب التسيير الإلكتروني للوثائق، وتدفق المعلومات، وهذه البرمجيات هي:

أولاً، العمل الجماعي (Groupware)



1. المفهوم :

Groupware لفظ حديث ظهر لأول مرة سنة 1978 من قبل Peter و Trudy Johnson باحثين في معهد نيوجزي للتكنولوجيا، إلا أنه تجسد رسمياً في القاموس الفرنسي عام 2000 للتعبير كما هو شائع الآن عن عمليات عمل الفريق و كذا التطبيقات التي تدعمها.

هو تكنولوجيا (مجموعة تطبيقات) تدعم عمل المجموعة ، هدفها تطوير العمل الجماعي في المؤسسة والعمل حول مشروع مشترك ، مما يسمح بالحد من أثر التسلسل الهرمي ، وتحسين عملية القرار والتنسيق بين مختلف الأنشطة.

يقوم العمل الجماعي بشكل عام بالأنشطة التالية :

✓ الاتصال (communication) : تسهيل دوران و تبادل المعلومات في فريق العمل من أجل إنجاز المهام المشتركة .

✓ التعاون (coopération) : توحيد الجهود بالعمل معا ومتجاوزا قيود المكان و الزمان .

✓ التنسيق (coordination) : توحيد نظام العمل من خلال تسيير الوقت و للمهام، و العلاقات ، مما يساعد على تحقيق التكامل بين مجموعة العمل

من أهم أدواته حسب أنشطته الثلاث :

✓ الاتصال: الرسائل الإلكترونية، المحادثات، مؤتمرات مرئية و سمعية ...

✓ التعاون: المنتديات، المحادثات، مؤتمرات عبر الفيديو، الويكي....

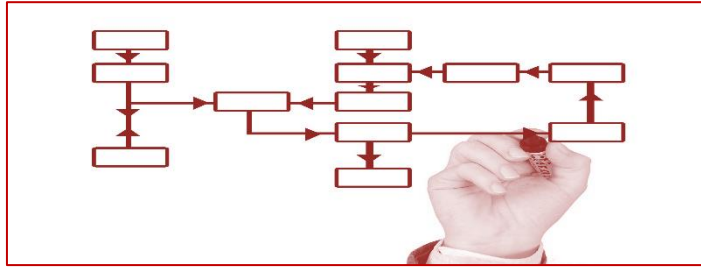
✓ التنسيق الأجنحة الإلكترونية ، قواعد الوثائق....

2. الاستخدامات في وظيفة الموارد البشرية

✚ تعزيز التعلم التنظيمي لأنها تسمح بتبادل المعلومات بين أعضاء المؤسسة ، بالتغلب على قيود الزمان والمكان، مما يسمح على سبيل المثال الحصول على تكوين جزء كبير من الموظفين، وبهذا المعنى، يمكن أن نعتبر أن برمجيات العمل الجماعي تقوم بتغيير ممارسات الموارد البشرية من المنظمات التي تعتمد عليه

✚ الاستخدام الآخر الذي يمكن أن يتحقق عبر groupware هو وضع إستراتيجية تسيير الموارد البشرية في خدمة الإستراتيجية الشاملة للمؤسسة، فالتكنولوجيا ستسمح بالتبادل والعمل الجماعي بين المديرية والفاعلين في تسيير الموارد البشرية

ثانياً, تدفق العمل (Workflow):



1. المفهوم:

✚ يرتبط مفهوم سير العمل الآن بالتسيير الإلكتروني للمستندات ، ولم يعد الأمر يتعلق فقط بتخزين المستندات في شكل إلكتروني ولكن أيضاً بعملية تنظيم تدفق المستندات.

✚ استخدام مصطلح Workflow يعبر عن ثلاث جوانب :

- * تدفق العمل هو عمل تعاوني يضم مجموعة محددة من الموارد من أجل إنجاز عملية محددة في وقت محدد .
- * تدفق العمل هو أتمتة لجزء من عملية أو كلها ، بحيث يتم تحويل الوثائق أو المعلومات من عون (Acteur) على آخر حسب قواعد محددة . و العون قد يكون فرداً أو شخص يستعمل البرنامج .
- * تدفق العمل هو أداة برمجية تسمح بإنشاء عمليات محوسبة في المنظمة .

✚ تعمل على تحقيق الفوائد التالية :

- ✓ تخفيض التكاليف من خلال إمكانية العمل على وثيقة واحدة في زمن واحد ومن طرف عدة أشخاص .
- ✓ *تخفيض ضياع الوثائق .
- ✓ التحقق من أن الوثائق تنتقل الى وجهتها الصحيحة
- ✓ سرعة انتقال المعلومة بين الأفراد

2. الاستخدامات في وظيفة الموارد البشرية :

تعتبر وظيفة الموارد البشرية أكبر مستهلك لهذه البرمجية ليس فقط بسبب قدرتها على أتمتة عملياتها، وإنما أيضا في جعلها سهلة الدخول و قابلة للتفسير . فالخدمة الذاتية مثلا و التي تعد اليوم من أكثر التطبيقات استخداما في مجال إدارة الموارد البشرية ، تستخدم تقنيات تدفق العمل التي تتيح إمكانية تنفيذ و مراقبة سير المعاملات الكترونيا. كما نجد له استخدامات كثيرة نذكر منها مايلي :

- ✓ عمليات التسيير الإداري لملفات الأفراد: مثل التحسين المستمر لبيانات الأفراد... الخ.
- ✓ عمليات تسيير مخططات التكوين: مثل جمع الاحتياجات التكوينية ، التسجيل عن بعد الخ .
- ✓ عمليات تسيير حركية الأفراد و التوظيف: كتسيير المترشحين الداخليين ، تسيير إجراءات التوظيف ... الخ
- ✓ عمليات التسيير الإداري للمنظمات: كتعريف المناصب و الوظائف الخ .

III : البرمجيات التكاملية : تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

1. المفهوم:

مع أن التسمية تثير التباسا إلا أن النظام لا يركز على التخطيط و الموارد بصفة خاصة ، و إنما الهدف الرئيسي له يتمثل في تحقيق تكامل المعلومات و الاجراءات على مستوى الوظيفة الواحدة أو على مستوى وظائف المنظمة.

فهو يمثل حزمة برامج معيارية متكاملة تسمح بتجميع التطبيقات الوظيفية المختلفة حول قاعدة بيانات واحدة،

بفضل "تخطيط موارد المؤسسة ، سيصبح نظام المعلومات أخيرا متماسكا ، و سيمنح صانعي القرار قراءة أفضل لتدفقات الأنشطة و قدرة أكثر دقة

2. الاستخدامات في وظيفة الموارد البشرية :

تطورت نظم تخطيط موارد المنظمة لتسيير الموارد البشرية خلال السنوات الأخيرة، إذ نشهد كل شهر منتجات جديدة ذات نوعية أعلى في سوق ERP ، و أكبر أنظمة ERP في العالم فتتمثل في الأنظمة الخمسة التقليدية بنسبة 80% من حصة السوق و هي SAP , Oracle , People Soft , J .D Edwards و Baan حيث كل نظام يحتوي على مجموعة مترابطة من المقاييس (modules) و التي غالبا ما تكون مترابطة مع بعضها البعض ، كما يمكن للمنظمة أن تستخدم واحدا أو أكثر من المقاييس و ذلك حسب حاجتها ، إذ أن لكل مقياس رخصة خاصة و سعر خاص لاستخدامه ضمن مجموعة النظام:

- مقياس الموارد البشرية في نظام Oracle : أوراكل نظام أمريكي ، يعتبر من أقوى البرامج في إدارة المعلومات إذ يحتل المرتبة الثانية عالميا في مجال البرمجيات بدخل سنوي يتجاوز 9,10 مليار دولار.

وأهم العمليات التي يهتم بها أوراكل للموارد البشرية فتتمثل في :

- تسيير الموارد البشرية : يضم تطبيقات التوظيف ، التكوين ، الحركة ،.....
- التسيير الإداري : كتطبيقات الأجور و تسيير الأوقات
- الخدمة الذاتية : و يهتم بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، الشراء الإلكتروني ، الأجراء الميسرين
- القيادة : يهتم بتحليل و إعداد التقارير ، الأداء، المحاكاة...
- بالإضافة الى بوابة الموارد البشرية الشخصية ، التعلم الإلكتروني ، التوظيف الإلكتروني