

بحث بعنوان

أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة

حسان كمال احمد الزعبي

مدير اداري وسكرتير مجلس بلدي

بلدية المعارض

الملخص

أصبحت الإدارة الإلكترونية العمود الفقري للمجتمع الحديث ويجب تطبيقها على جميع المؤسسات من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية والمعلوماتية. بالإضافة إلى تسهيل الاتصال بين الموظفين والمديرين على مختلف المستويات ، تساعد الإدارة الإلكترونية موظفي القطاع العام من خلال تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام وتوفير الوقت والجهد على الموظفين بالتالي لعبت دوراً مهماً في تحسين أداء الموارد العامة ، تؤثر الضوابط الإلكترونية والتكنولوجيا والبرامج وأدوات الحماية المستخدمة على أداء الموارد البشرية. وأخيراً وضع الباحث مجموعة من التوصيات التي ستساهم في تطوير ممارسات الإدارة الإلكترونية وتطوير الموارد البشرية التي ستعكس على الأداء العام للمؤسسة.

<https://jasps.com>**Abstract**

Electronic management has become the backbone of modern society and must be applied to all institutions in order to keep pace with technological and informational developments. In addition to facilitating communication between employees and managers at various levels, electronic management helps public sector employees by reducing the time required to complete tasks and saving time and effort for employees. Thus, it played an important role in improving the performance of public resources. Electronic controls, technology, programs and protection tools used affect the performance of resources. Humanity. Finally, the researcher developed a set of recommendations that will contribute to the development of electronic management practices and the development of human resources, which will be reflected in the overall performance of the institution.

الإدارة الإلكترونية هي شكل من أشكال الإدارة العامة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) لتنفيذ أنشطتها ، وتركز على ثلاث جبهات: العلاقات مع المواطن ، والعمل الداخلي ، والعلاقات مع المجالس المحلية الأخرى ، تشير الإدارة الإلكترونية ، إلى أي عدد من الآليات التي تحول ما في المكتب التقليدي من عمليات ورقية إلى عمليات إلكترونية ، بهدف إنشاء مكتب بلا أوراق . هذه أداة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بهدف تحسين الإنتاجية والأداء ويمكن للإدارة الإلكترونية أن تشمل كلا من الاتصالات داخل المكتب وداخل المكاتب لأي منظمة. شريف ميلود. (2019)

هدفها هو تقديم الشفافية الكاملة والمساءلة مما يؤدي إلى حوكمة إلكترونية أفضل داخل أي منظمة. في ألمانيا ، تستهدف هذه المبادرة بشكل خاص المؤسسات الحكومية ، حيث تمثل المساءلة العامة اهتماماً خاصاً. كما يتم تطوير عمليات مماثلة في العديد من الشركات الأمريكية للمساعدة في الامتثال لقانون Sarbanes-Oxley ، يجب أن يكون تنفيذ أي حل للإدارة الإلكترونية متمحوراً حول العميل وليس على المؤسسة ، ويجب أن يزيل الاعتماد على أفراد معينين ، ويجب أن يقدم أنظمة عمل شفافة. تتضمن أمثلة الإدارة الإلكترونية ، الجداول الزمنية عبر الإنترنت وحساب المصاريف، كما يمكن استخدام هذه للمساعدة في تقليل التكاليف للمؤسسة. بديار علي محمود. (2019)

على العموم فالإدارة الإلكترونية هي بكل بساطة الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد و بمعنى آخر "الإدارة الإلكترونية" هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت

<https://jasps.com>

بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات. بركاني, & قنيفة. (2018)

وتعريف أمثل وأشمل للإدارة الإلكترونية أنّ "الإدارة الإلكترونية" هي "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات, تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها (الإدارة الخاصة منهم) مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة . بديار علي محمود. (2019)

ومن أهم التجارب العربية الناجحة في مجال تطبيق "الإدارة الإلكترونية" هي "حكومة دبي الإلكترونية" فقد خطت خطوات كبيرة في هذا المجال, وعدد كبير من المعاملات الآن يمكن القيام بها دون أن تغادر كرسي مكتبك. إذ تستطيع أن تدفع الرسوم وكل ما تحتاج إليه المعاملة من استمارات وطوابع وغيرها بسهولة عن طريق الانترنت فالنسبة العالية لمستخدمي الانترنت في هذه الإمارة وكذلك صغر حجمها وكونها مركز تجاري عالمي وتفعيل الدرهم الإلكتروني كل هذا ساهم في تسريع عملية التحول إلى "الحكومة الإلكترونية". شريف ميلود. (2019)

مشكلة البحث

هناك نقص في فهم أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة. يهدف هذا البحث إلى معالجة هذه الفجوة من خلال دراسة أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة.

أهداف البحث

الهدف من هذا البحث هو بيان أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة وتحديد أفضل الممارسات في هذا المجال.

تساؤلات البحث

ما هو أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة ، وما هي أفضل الممارسات لتحقيق هذا الهدف؟

ما المقصود بتطوير الموارد البشرية ؟

ما هي تحديات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات؟

أهمية البحث

تنبثق أهمية البحث من أهمية الموضوع بمختلف تغيراته فالادارة الإلكترونية والموارد البشرية مرتبطان بشكل كبير وتعتبر الادارة الالكترونية ظاهرة مهمة في العديد من المؤسسات الحكومية الخدمية التي تتعامل مع الأفراد والجماعات وكما أن العلاقات العامة والموارد البشرية لها صفة خاصة و مهمة في المؤسسات لما له إرتباط بشكل مباشر مع الجمهور وتأثيره على مختلف علاقات العمل داخل و خارج المؤسسة و دوره مع الجمهور الخارجي.

الدراسات السابقة

دراسة (بليلى أسماء . 2019) بعنوان تقنيات الادارة الالكترونية في تحقيق المصلحة العامة ، تعتبر الإدارة الالكترونية أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن أكثر وتحسين الخدمة، وما أفرزه هذا المشروع من تحولات على مستوى المرافق العامة وهذا ما جعلنا نتجه نحو مقولة نهاية الإدارة التقليدية، خاصة وأن نموذج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة والجودة في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات، وبالتالي فهو يمثل نقلة نوعية في تسهيل وتقديم الخدمة ، بالرغم من وجود الكثير من النقائص والعراقيل التي تواجه هذا الأسلوب المستحدث في الإدارة الجزائرية بصفة عامة والمرفق العام بصفة خاصة، قد حاولنا من خلال بحثنا هذا تسليط الضوء على اهمية الادارة الالكترونية للمرافق العامة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر باعتبارها الية مهمة لتطوير المرافق العامة و تقديم الخدمة العمومية و موضوع الساعة.

دراسة (شريف ميلود . 2019) بعنوان دور الادارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي ، تتناول الدراسة الجوانب النظرية لكل من الإدارة الالكترونية و الرضا الوظيفيين خلال تقديم شامل لمختلف عناصر مغيري الدراسة، ومن خلال الدراسة التطبيقية تم إبراز الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في التأثير على رضا الموظفين وتسهيل من أعباء الخدمات المقدمة، الذي يضمن استمرارية المؤسسة، حيث تم إسقاط الجوانب النظرية للإدارة الالكترونية على بلدية العناصر ولاية برج بوعرييج، ولمعرفة مدى تأثير ودور الإدارة الالكترونية على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة، تم الاعتماد على استبيان وجه للموظفين، حيث شملت عينة الدراسة 50 موظف، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن ناتج

<https://jasps.com>

العلاقة بين متغيري البحث الرئيسيين الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي كان محقق جزئيا مما يعني أن استثمار هذه العلاقة يؤدي إلى الرفع من الرضا الوظيفي للعاملين في البلدية.

دراسة (بركاني, & قنيفة. 2018) بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالمؤسسة ، تعتبر الادارة الالكترونية احد مخرجات التقنية ،فلقد ادى ظهورها الى نقلة نوعية في اداء الاعمال و تقديم الخدمات للمواطنين فهي تعد مدخلا لتطوير المنظمات، ومواجهة مشكلات الادارة التقليدية و لمعالجة هذا الموضوع في اطار دراسة ميدانية ببلدية ام البواقي حاولنا الاجابة على مجموعة من التساؤلات كان اساسها ما دور الادارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالمؤسسة وقد استخدمنا في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي وبناء استمارة ضمت 29 سؤال مجسدة في ثلاثة محاور رئيسية وزعت هذه الاستمارة بطريقة قصدية على عينة قدرت بـ21 موظف من مصلحة البطاقات البيومترية ببلدية ام البواقي. ومن النتائج التي خلصت اليها الدراسة ان الهدف المنشود للإدارة الالكترونية كأداة فعالة في تسهيل و تفعيل الاداء الوظيفي ببلدية ام البواقي لم يرتقي بعد الى الاهداف المنشودة المتمثلة في تسهيل الخدمات لأفراد المجتمع. ان تطبيق الادارة الالكترونية ساهم نوعا ما في تقليل ضغط العمل وايضا مرونة عمل الموظف، عدم تبادل المعلومات الكترونيا لعدم توفر شبكات الاتصال الانترنت والانترنت، قلة الدورات التدريبية للتحكم اكثر بالمجال الالكتروني.

دراسة (بديار علي محمود. 2019) بعنوان متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، تعتبر الإدارة الإلكترونية أحدث مدرسة في تطوير الخدمة العمومية، وقد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية وبالنتيجة على شكلها ووظائفها بما فيها المرفق العمومي، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن

<https://jasps.com>

طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمات العمومية المقدمة على مستوى المرافق العمومية، إلا أن ذلك ليس بالأمر السهل البسيط وليس بالوصفة الجاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، وإنما هي عملية معقدة تعتمد على تقنيات يصعب تطبيقها، كما أنها نظام متكامل من المكونات التقنية والمالية والتشريعية والبشرية والأمنية وغيرها وبالتالي لا بد من متطلبات عديدة ومتكاملة لتجاوز كل العوائق التي تحو دون التطبيق السليم والفعال لهذا النموذج الجديد.

أهمية الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية احدة من أهم أنواع الإدارة ولها العديد من الفوائد، ويمكن القول إن أبرز ما في أهميتها ما يأتي: بركاني, & قنيفة. (2018)

1. تطوير مستوى أداء المؤسسات الحكومية

إحدى أهم مجالات الإدارة الإلكترونية تكمن في إدارة المؤسسات الحكومية، فيمكن تطوير المؤسسات باستخدامها بما يأتي:

- تعمل على تطوير الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وتسهيل إجراءاتها.
- تقوم على تسهيل الأعمال والمعاملات التي يتم تقديمها للمواطنين وبالتالي يتم تحقيق التواصل بين المؤسسة والمواطن.
- تساعد الإدارة الإلكترونية المؤسسة في عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها للمواطنين بطريقة أفضل.
- تسهيل حركة التعامل مع الموظفين في المؤسسات الحكومية.

<https://jasps.com>

- تمنح فرصة فتح قنوات تواصل جديدة بين المقيمين على إدارة المؤسسة وبين المواطنين، مما يقوم على تسهيل الأعمال والمعاملات الحكومية وينهي الكثير من الشكاوى والصعوبات المرتبطة بها.
- التحول إلى الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين أداء الخدمات الحكومية بوقت أقصر وجودة أعلى.

2. خفض تكاليف الإنتاج وزيادة ربح المؤسسة

إن الشكل التقليدي للمؤسسة الذي يتم الاعتماد فيه على استعمال عدد كبير من الموظفين واستعمال الهياكل التنظيمية المعقدة، يختلف عن الشكل الإلكتروني للمؤسسة الذي يحتاج قوى عاملة قليلة دون الالتزام بمواقع جغرافية معينة، وهذا يقوم بدوره بانعكاسه على التكلفة ويؤدي إلى تخفيضها.

3. اتساع مجال الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة

وذلك بسبب التغطية الكبيرة لشبكات الاتصال الإلكترونية والتي عن طريقها تزول القيود الجغرافية، وهذا يقوم بجعل المشتري بالاستحواذ على نسبة أكبر للاختيار والتفضيل بين المنتجات المتنوعة.

4. تحسين جودة المنتجات وزيادة الدرجة التنافسية المؤسسة

تمنح الإدارة الإلكترونية للمؤسسة فرصة التواجد عن قرب من العملاء والمستهلكين، وهذا الأمر يقوم بتوفير المعلومات عن رغبات العملاء والمشتريين وذلك فيما يرتبط بإنتاج المنتجات المطلوبة، وهذا بدوره يمكن المؤسسة من تطوير جودة المنتجات، فضلاً عن تطوير مستويات الخدمة المقدمة، مما يسبب إلى زيادة التنافس المؤسسة مع المؤسسات الأخرى.

أهداف الإدارة الإلكترونية

ان الفلسفه الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها الي الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن او عملاء يرغبون في الاستفاده من هذه الخدمات لذلك فان للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى الي تحقيقها في اطار تعاملها مع العميل نذكر منها بعض هذه الاهداف : (شريف ميلود. (2019)

- 1- تقليل كلفه الإجراءات الإداريه وما يتعلق بها.
- 2- زياده كفاءة عمل الإدارة من خلال تعامله مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- 3- استيعاب عدد اكبر من العملاء في وقت واحد اذ ان قدره الاداره التقليديه بالنسبه الي تلخيص معاملات العملاء تبقي محدوده.
- 4- الغاء نظام الارشيف الورقي واستبداله بنظام ارشيف الكتروني.
- 5- القضاء علي البيروقراطيه بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص فيه.
- 6- الغاء عامل المكان، اذ انها تطمح الي تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وارسال الاوامر.
- 7- الغاء تأثير عامل الزمان، ففكره الصيف والشتاء لم تعد موجوده.

مميزات الإدارة الإلكترونية

تكمن أهم مميزات الإدارة الإلكترونية في الآتي: (حدادي, & صلاح الدين)

التخلص من الفساد الذي يحدث في الإدارات التقليدية، تُعد من أهم الأشياء التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، لانتشار البيروقراطية في الإدارات الأخرى.

يُمكن للإدارة الإلكترونية أن تقدم جميع الخدمات لدى العملاء بأقل جهد ممكن وأقل تكلفة ممكنة.

تسمح الإدارة الإلكترونية للمديرين القائمين عليها أن يعملوا بشكل أفضل، لاتباعهم جميع الأساليب المتاحة لأداء العمل، بالإضافة إلى أنها تساعد على التركيز على مهام العمل فقط على عكس المعاملات الورقية المملة.

من أفضل المميزات لدى الإدارات الإلكترونية أنها كثيرة الدقة فمن النادر أن يحدث فيها خطأ، كما أنها فائقة السرعة في تخزين البيانات.

تستطيع الإدارة الإلكترونية أن ترسل النتائج المطلوبة في أقل وقت ممكن.

استطاعت الإدارة الإلكترونية أن تظهر الشفافية في أداء العمل، وطريقة التعامل مع العملاء وخصوصاً عملاء الخدمات التعليمية.

يُمكن للإدارة الإلكترونية أن تلبية كافة الرغبات والاحتياجات للعملاء، بطريقة تلبية احتياجات العميل لأقصى درجة.

يُمكن معرفة وصول السلع أو غيرها للمستفيد دون التوجه إلى المؤسسة الإلكترونية.

الإدارة الإلكترونية تمكن من القضاء على التكدس الذي كان يحدث في المنظمات التقليدية، لأن يمكن للعميل أن يحصل على كافة الخدمات التي يريدها من خلال جهاز الكمبيوتر.

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة و المؤاتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه و بالتالي يحقق النجاح و التفوق و إلا سيكون مصيره الفشل و سبب ذلك خسارة في الوقت و المال و الجهد و نعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية و الاقتصادية والاجتماعية والثقافية و التكنولوجية. بليلي أسماء. (2019).

لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها : (شريف ميلود. (2019)

أولاً: البنية التحتية

أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى.

ثانياً: توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية

<https://jasps.com>

والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية و المحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

ثالثاً: توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت

أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال الأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد و أقصر وقت و أقل كلفة ممكنة.

رابعاً : التدريب و بناء القدرات

وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة و توجيه "الإدارة الإلكترونية" بشكل سليم و يفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة و تابعة للحكومة ، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" و طرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضاً وبنفس الطريقة السابقة.

خامساً: توافر مستوى مناسب من التمويل

بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر و الموظفين و الحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و "الإدارة الإلكترونية" على مستوى العالم.

سادساً: توفر الإرادة السياسية

بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

سابعاً: وجود التشريعات و النصوص القانونية

التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية و تضي عليها المشروعية و المصادقية و كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

ثامناً: توفير الأمن الإلكتروني و السرية الإلكترونية

على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية و لصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث و التركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي و الشخصي للدولة أو الأفراد.

تاسعاً: خطة تسويقية دعائية شاملة

للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية و ابراز محاسنها و ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها و التفاعل معها و يشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة و تلفزيون و صحف و الحرص على الجانب الدعائي و إقامة الندوات و المؤتمرات و استضافة المسؤولين و الوزراء و الموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية .

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية و التقنية التي تساعد على تبسيط و تسهيل

استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها:

توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

تطوير الموارد البشرية

لقد شهدت المراحل الأخيرة من القرن العشرين، وخصوصاً مرحلة السبعينات والثمانينات وحتى الآن، تطورات ملحوظة في إدارة الموارد البشرية، إذ لعبت المتغيرات البيئية التي شهدها العصر الزاهن من خصائص فريدة، لم تكن معروفة آنذاك، والتي أثرت على الموارد البشرية، مما أدى إلى أن تتسم بالمعالم التالية من التغييرات والتطوير: . بركاني, & قنيفة. (2018).

- زيادة الإهتمام بإدارة الموارد البشرية، وإيلائها إهتماماً كبيراً أكبر من ذي قبل.
 - أثرت التطورات والتغيرات الحاصلة بمجموعة كبيرة من السياسات والإجراءات المرتبطة بالعاملين.
 - زيادة الإهتمام الملحوظ في الجوانب العلمية المتعلقة بالأداء.
 - التركيز على جودة الحياة المرتبطة بالعاملين وبروز فلسفة إدارة الجودة الشاملة.
 - بروز ظاهرة التمكين للعاملين، وهي إحدى أهم الإفرازات الفكرية والفلسفية للتعامل مع القوى البشرية.
- هناك تطورات ملحوظة لما آل إليه التغيير البيئي، سواء في إطار الجوانب الإقتصادية والإجتماعية والثقافية والتكنولوجية.. الخ، من التطورات التي أسهمت بصورة فاعلة بالنهوض المستهدف لإدارة القوى البشرية. وقد قادت هذه التغيرات بمختلف مكوناتها وأبعادها، إلى تأثيرات كثيرة، كانت محصلتها أن التغيير المستمر والمتسارع أصبح سمه يتعين على المنظمات التعايش معها ومواجهتها، وعدم الإنعزال عنها في بيئة تتسم

<https://jasps.com>

بالإنفتاح العالمي، ولكي تتواءم المنظمات وتستمر فينبغي لها بناء قدراتها الذاتية، وتدعمها من أجل أن تتمكن من التطوير المستمر والتغيير والمبادرة، حتى يمكن الإستمرار والبقاء في بيئة الأعمال التي تتسم بالتنافسية الحادة. حسن، مصعب عبدالله عبدالرحمن، & مشرف-عادل عيسى بدوي أحمد. (2012).

ولا شك أن هذا المسعى لن يتأتى للمنظمات، إلا من خلال توفر موارد بشرية لديها المعارف والمهارات والقدرات الإبداعية والإبتكارية، للتفاعل والتعامل الفعال مع مختلف متغيرات بيئة الأعمال، من أجل تكوين وإضافة قيم تدعم المنظمات في هذا الإطار.

إن الموارد البشرية هي أهم الموارد بالمنظمة، وتمثل مورد إستراتيجي رئيسياً، بما يحقق زيادة قدرة المنظمة. الأمر الذي يتطلب معه القيام بتغيير قيم واتجاهات الافراد المتعلقة بالعمل، بحيث يزيد ولاؤهم وانتماءهم للمنظمة وتزيد دافعيتهم للعمل، ويمكن أن يتم هذا من خلال تنمية اسس لمعاملة الافراد، وتحسين أخلاقيات وسلوكيات واتجاهات العمل لديهم، ومحاولة مقابلة توقعاتهم المختلفة، وتحسين الطاقات والأمكانيات الخاصة بتنمية وتدريب الأفراد لزيادة شعورهم بالأمان الوظيفي، وتنمية روح الإلتزام والإبتكار في الأفراد، من خلال أستهداف أساليب ووسائل لتحفيزهم، تتماشى مع التغير في قيمهم وحاجاتهم، وتنمية معايير للأداء والأستحقاق، بحيث تمنح على أساسها الأجور والمزايا. بديار علي محمود. (2019).

والموارد البشرية ممثلة في العاملين بالمنظمة من مختلف الفئات والمستويات والتخصصات، هي الدعامة الحقيقية التي تستند إليها المنظمة الحديثة. وأن العاملين هم الأداة الحقيقية لتحقيق أهداف الإدارة، فهم مصدر الفكر والتطوير، وهم القادرون على تشغيل وتوظيف باقي الموارد المادية المتاحة للمنظمة. كما

<https://jasps.com>

تساهم الموارد البشرية مساهمة فعالة في تحقيق أهداف المنظمة، إذا توفرت الظروف الإيجابية التي تدفعهم إلى العمل والعطاء. . بركاني, & قنيفة. (2018).

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتطور الموارد البشرية

تعتبر إدارة الموارد البشرية المحرك الفعال لتطوير المؤسسات الاقتصادية والتجارية، فهي مجموع الأنشطة التي تسعى إلى جلب و توظيف وتنمية وإبقاء العنصر البشري في هذه المؤسسات، وتخص حركات التوظيف والتدريب والتخطيط والتقييم. شريف ميلود. (2019)

وقد سجلت إدارة الموارد البشرية قفزة نوعية مع بداية القرن الحالي، وانتقلت من إدارة شؤون العاملين إلى تنمية الرأسمال البشري، حيث أصبحت الموارد البشرية ثروة منقطعة النظير تحقق للمؤسسة ديناميكيته، وترتقي بها في المستقبل باعتبارها إحدى المميزات التنافسية التي تستوجب التثمين والاستثمار. (شريف ميلود. (2019)

وعلى هذا الأساس، نجد أن للعامل التكنولوجي دوراً كبيراً في هذه التغييرات، مما أفرز تحولات واسعة في مسؤوليات مدير الموارد البشرية، الذي أصبح خبيراً في الأمور الإدارية، مطلعاً على قوانين الشغل، له قدرة على التحليل النفسي، ومخططاً وصاحب رؤية استراتيجية، يحفز الموظفين وكذلك يسوق لصورة المؤسسة في الخارج. بديار علي محمود. (2019).

وبذلك، تمثل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية مجموع الهياكل والقرارات والعلاقات الإلكترونية المستخدمة في تقديم ومزاولة وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات، من حيث الاختيار والتوظيف الإلكتروني، حيث

<https://jasps.com>

يتم الإعلان عن الوظائف والتقدم لها فوراً عبر الإنترنت، ويتم التدريب والتنمية باستخدام الإنترنت والوسائط المتعددة والمحاكاة ودفع الأجور والرواتب من خلال المصارف الإلكترونية، وتتم الاتصالات والمفاوضات بين العاملين والمديرين والحكومة عن طريق شبكات الأعمال. شريف ميلود. (2019)

وعلى هذا النحو، أصبحت الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تطبيقاً فعلياً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تساهم في تحديث المحاسبة والمسائل الإدارية، والتفاعل بين الموظفين والمساعدة على اتخاذ القرار من خلال مخرجات دقيقة وواضحة، وكذلك عبر تسهيل التعاون، والتدريب، والتحفيز والمشاركة بالمؤسسة. بركاني, & قنيفة. (2018).

وفي هذا السياق، تمكّن الإدارة الإلكترونية من تخفيض التكاليف وإنجاز الأنشطة بفعالية كبيرة عبر تقديم الخدمات بشكل مبسط، ومباشر وسريع، ثم إرضاء العاملين بإعطائهم الفرصة في صياغة أعمال الموارد البشرية وإبراز رؤيتهم حول مستقبل المؤسسة.

وفي هذا الصدد، تتبوأ تكنولوجيا المعلومات مكانة كبيرة في إدارة الموارد البشرية، فهي تساعد من خلال الأنظمة المعلوماتية على توثيق العقود، وتسجيل وحفظ الإجازات المرضية، وكذلك مواكبة عمليات التقاعد والتغطية الصحية. حسن, مصعب عبدالله الرحمن, & مشرف-عادل عيسى بدوي أحمد. (2012).

وعلى صعيد آخر، تُستعمل تقنيات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في كل مراحل التوظيف من الاختيار، والتشغيل والاندماج، فهي تمكن من تحديد توصيف وظيفي دقيق والبحث عن المواصفات المطلوبة، معتمدة في ذلك على تقنيات الإنترنت، كالويبتراكينغ Webtracking ، الذي يقوم بالبحث عن الشخص المناسب

<https://jasps.com>

للمنصب من خلال كلمات مفتاحية تدل على الكفاءات، والمسار التعليمي والخبرات. حسن، مصعب عبدالله عبدالرحمن, & مشرف-عادل عيسى بدوي أحمد. (2012).

على ذات المنوال، نسجل الوضع المتقدم للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في التدبير الاستراتيجي لفرص الشغل والكفاءات بالمؤسسة، حيث تساعد أنظمة اليقظة والرصد على إظهار المتغيرات الطارئة في بيئة المؤسسة، وتحديد تبعاتها على توجهات القيادة، والمقصود هنا التطورات السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والتنظيمية للأسواق، ثم الاستعانة بالبرامج المعلوماتية لتحديد حاجيات المؤسسة من الموارد البشرية حسب السن، النوع، الأقدمية، التخصص والخبرات المهنية، مما يتجلى في إنجاز خريطة الكفاءات كأحد التطبيقات المعلوماتية، التي ترسم الخطوط الناظمة لسياسة الموارد البشرية بالمؤسسة وتحليل السيناريوهات المستقبلية وآفاق هذه الإدارة. شريف ميلود. (2019)

و ينطبق ذات الأمر على أنشطة التدريب والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية، حيث تتدخل البرامج المعلوماتية والتطبيقات التواصلية في بنية التدريب، عبر القيام بدراسة شاملة لمكامن الخلل بالمؤسسة، والتخطيط لبرنامج سنوي للتدريب يبين اختيارات المؤسسة، تتاغمها مع توجهاتها الاستراتيجية، الأفراد المعنيين بالتدريب، مدته ومكانه والأهداف المرجوة منه، وبعد العمل على تنفيذ هذا البرنامج، يتم القيام بعملية تقييم للتدريب عبر استبيان حول مدى رضى الموظفين وحجم استفادتهم من التدريب، وكذلك كيفية استخدام تلك المكتسبات في الارتقاء بعمل المؤسسة. بركاني, & قنيفة. (2018).

منهجية البحث

اتبع الباحث المنهج الإستقرائي التحليلي لرصد أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة لموظفي الإدارة في المؤسسات الحكومية الخدمية.

نتائج البحث

بناء على نتائج الدراسات السابقة وهذا البحث هناك نظرة ثاقبة أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة وأفضل الممارسات لتحقيق هذا الهدف. و بناء على الدراسات السابقة تبين أن الإدارة الإلكترونية تطوير الموارد البشرية لهما دور كبير في تحسين أداء المؤسسة.

التوصيات

بناءً على نتائج البحث يتم عمل التوصيات التالية:

تقوية مفهوم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية

تعزيز الموارد لبشرية في المؤسسات بشكل فعال

تحسين الاتصال والتعاون بين المؤسسات والمجتمع

تشجيع البحث والابتكار في مجال تطوير الإدارة الإلكترونية والموارد البشرية في المؤسسات

المراجع

شريف ميلود. (2019). دور الادارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي (Doctoral dissertation), جامعة محمد بوضياف المسيلة).

بديار علي محمود. (2019). متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

بليلى أسماء. (2019). تقنيات الادارة الالكترونية في تحقيق المصلحة العامة.

بركاني, & قنيفة. (2018). دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالمؤسسة.

حدادي, & صلاح الدين. الموارد البشرية للإدارة (Master's thesis).

حسن, مصعب عبدالله عبدالرحمن, & مشرف-عادل عيسى بدوي أحمد. (2012). نظم معلومات الموارد

البشرية وأثرها في إدارة الموارد البشرية (Doctoral dissertation, جامعة السودان العلوم والتكنولوجيا).

الفوزان، الجوهرة بنت سليمان، الشعلان، فهد بن أحمد (مشرف)، كعكي، سهام بنت محمد صالح (مناقش).

& الكبيسي، عامر خضير (مناقش). (2015). حماية الموارد البشرية وعلاقتها بالولاء التنظيمي

(Doctoral dissertation).