أهمية تدريب الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر

أ/ طلحي فاطمة الزهراء
جامعة عنابـــة

الملخص :

نظرا لنجاح تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض الدول سارعت العديد منها إلى إطلاق مشاريع الحكومة الإلكترونية باعتبارها احد مظاهر الحكم الراشد ، والجزائر كغيرها من الدول تتطلع إلى إقامة مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية.

إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية يتطلب توفير مجموعة من المقومات أهمها الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع هذا النمط الجديد ، وفي الواقع فقد أظهرت بعض الدراسات الميدانية في هذا المجال أن برامج التوجيه المعدة إعدادا جيدا تساعد على خلق انطباع إيجابي لدى الموظفين عن الإدارة الإلكترونية وتحسين الاتصال والتعامل معها، ويأتي التدريب بعد ذلك ليعمق عملية التطبيع التنظيمي، لأنه يجعل الموظف يتعلم السلوك المرغوب فيه ويمارسه فعليا.

الكلمات المفتاحية :الإدارة الإلكترونية، الموارد البشرية، التدريب، الحكومة الإلكترونية.

Abstract:

Despit the success of expirement of E-government in certain countries, a lot of thème, quickly launch E-government projects, which considred it as governance appearence.

Algeria as the other countries hope to establish E-govrenment the project-E-Algeria the transformation in to E-government required providing a set of principles,the most important of it is qualified human ressources the deal with new type ,reality, such studies should in this filed that the orientation programs well organised help the creat good and positive intention towords E-government and inprovement of communication in addition to that, training .Depens organisation adaption ,because it makes the employer acknoweledge the desired behaviour and applied it.

Keywords: Electronic management, human resources, training, E-government.

مقدمة:

لقد شهد العالم تطورا هائلا في تكنولوجيا الإعلام والاتصال ،الأمر الذي أدى إلى تفعيلها في العديد من الدول من خلال استخداماتها المتعددة، وبالأخص في مجال ترقية وتطوير العمل الإداري، حيث أن التحول إلى هذا النمط الجديد من الإدارة يتطلب إحداث تحول مرافق في الموارد البشرية باعتبارها ركيزة أي عملية تغيير، بما يضمن تأهيلها للاستجابة للتحديات الجديدة التي تفرضها استخدام أدوات الحكومة الإلكترونية.

وفي ظل التوجهات الحالية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، فإن الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية تواجه هذا التحدي، حيث يجب البحث في كيفية استقطاب واختيار أفضل العناصر المتحكمة في النظم التكنولوجية من جهة ،ومن جهة أخرى يجب تأهيل الموارد البشرية الحالية من خلال تلبية الحاجات التدريبية المناسبة، ومن ثم بدأت الجزائر في التفكير في التحول نحو الحكومة الإلكترونية لكي تتغير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي وتتحول إلى أساليب مميكنة تستخدم التقنيات الحديثة.

إشكالية البحث:

لقد تبلور مفهوم الحكومة الإلكترونية بتطور استخدام التقنيات الإلكترونية في الأعمال الإدارية،حيث تعتبر الحكومة الإلكترونية احد أوجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ، بحيث يشير العديد من الباحثين والكتاب عند استخدام عبارة "الحكومة الإلكترونية " إلى الإدارة الإلكترونية عندما ترتبط بنشاط الحكومة وخدمات المؤسسات الحكومية التي لها علاقة مباشرة مع المواطنين.

بناء على ما سبق، و في ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية ، التي شهدتها المؤسسات الجزائرية تتجه إشكالية هذه الدراسة نحو الآتي:

ما أهمية تدريب الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الجزائرية؟

أهمية البحث **:** تنبع أهمية البحث من خلال إبراز الدور المهم والملائم لتشجيع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كما نشير إلى أن الثورة المعلوماتية أتاحت فرص جديدة لإدارة الموارد البشرية ،من خلال الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتحول مختلف وظائف الموارد البشرية إلى الإلكترونية.

أهداف البحث **:** نسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

–التعرف على أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

–الوقوف على مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر لتقريب الخدمات الحكومية وتسهيلها.

–التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ومدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري.

– إبراز كيفية تفعيل استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

منهجية البحث:

حتى نتمكن من الإجابة عن الإشكالية وتحليل ابعادها اعتمدنا في مقالنا على المنهج الوصفي، ويظهر ذلك من خلال عرض مختلف المعلومات والإحصائيات المتوفرة لدينا.

خطة البحث:

لغرض الإحاطة الشاملة بالموضوع تم تقسيم البحث إلى ثلاثة أقسام وهي:

I الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.

II متطلبات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

III متطلبات تدريب الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

I الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية:

I .1 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

بالرجوع لأدبيات الفكر الاقتصادي نلاحظ أن هذا المفهوم ظهر مع بدايات القرن العشرين ، وهو مشتق من المصطلح الإنجليزي e–goverment واخذ يتبلور ويتطور أكثر بسبب ما فرضته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أثرت على طبيعة العملية الإدارية ذاتها، أما بخصوص التعريف فيمكن الوقوف على العديد من التعاريف منها:

- ✓ هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات ، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها ،مع استغلال امثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد البشرية والمادية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني

حديث من اجل استغلال امثل للوقت والجهد والمال وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة."[1]

- ✓ وتعرف أيضا الأعمال والأنشطة التي تنفذ إلكترونيا وعبر الشبكات باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية، بهدف تحسين الخدمات المقدمة وإنجاز الأعمال باستعمال شبكات الاتصالات وفي مقدمتها الإنترنت."[2]
- ✓ الإدارة الإلكترونية "تشمل جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال" [3]

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها:"**القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لزبائنها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الفعالية في الأداء التنظيمي**".

I 2.عناصر الإدارة الإلكترونية: تقوم الإدارة الإلكترونية على العناصر الآتية:[4]

1-الكادر البشري: ويجب أن يكون الكادر البشري كما يلي:

أ-مؤهل ومصقول فنيا من خلال الدورات التدريبية المناسبة وعلى إطلاع دائم على الحديث من مجاله حتى يصبح قادرا على استخدام هذه التقنيات الحديثة والتعامل معها واستغلال إمكانياتها وقدراتها كمصلحة مؤسسته وبيئة عمله.

ب-محفز على الابتكار والمبادرة بالأفكار ومعود على البحث عن المعلومة من خلال ما هو متاح.

ج-قادر على التعامل مع الراجعين، والتواصل معهم وتلبية استفساراتهم.

2-الشبكات: وهي عبارة عن نظام اتصالات (مثل الهاتف) لربط أجهزة الحاسوب ببعضها بغرض تحقيق المشاركة في المعلومات والأجهزة الطرفية والإرسال واستقبال المعلومات (صورة وصوت) والبينات وأنواع الشبكات هي :

-الشبكة المحلية: (LAN)

الشبكات المحلية تؤكد أنها الشريك الذي لا غنى عنه للحاسب الشخصي في المكتب أو الشركة أو الجامعة، ونستطيع القول أن التزاحم حول استخدام الأجهزة المساعدة مثل

الطابعات وكذلك تزايد الحاجة إلى القرص الصلب وسعة مساحة التخزين، كانا وراء ظهور الشبكات المحلية ثم أن البريد الإلكتروني هو أهم وليد لهما و من خلال هذه الوظيفة الهامة،أسهمت تلك الشبكات إسهاما كبيرا في تحقيق ما نسميه"مكاتب بلا أوراق."

-الشبكة الواسعة:(WAN)

و هي عبارة عن مجموعة من خطوط الاتصال و البروتوكولات التي تؤهل الشبكات الداخلية المحلية((LANمن الارتباط ببعضها و التواصل فيما بينها، و عادة تحظى هذه الشبكات بمساحة جغرافية واسعة ليتم انتقال المعلومات بسرعات عالية.

-قواعد البيانات :

و هي تسهل على المستخدمين البحث و الحصول على المعلومات و تساعد على اتخاذ القرار .

-الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنيت):

و هي عبارة عن شبكة عملاقة لا تحدها حدود و لا تضمها مساحة واحدة و تتكون من مجموعة كبيرة من شبكات الحاسوب المرتبطة بواسطة خطوط الاتصال المختلفة و تتمركز كل شبكة على جهاز مزود ضخم(SERVER) يحتوي على المعلومات و يستقي المعلومات من مزودات(CLIENTS) و تنتقل المعلومات بين أرجاء الشبكة و يتم تنظيم عملية الانتقال للمعلومات.

3-المعلومات: و هي المراد المشاركة فيها و تبادلها بين أعضاء المؤسسة و يمكن أن تكون هذه المعلومات على صيغة بيانات.

4-جهاز الحاسوب PC :و هذا هو العنصر الأهم و نافذة التواصل و التخاطب بين أفراد الشبكة.

3.1.الفرق بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:

على الرغم من ميزات تعميم تطبيقات الحاسوب وعلومه في الإدارة، والحلول المدهشة التي تقدمها تلك الممارسة الإدارية الفعالة، وما يؤمل أن تقدمه للمجتمعات البشرية من خدمات جليلة في حقل المعاملات والاتصالات والتواصل بين جهات الإدارة في المنظمات أو الشركات والمؤسسات وغيرها من الكيانات والإدارات الحكومية منها والأهلية، إلا أنها بقيت في بعدها النظري قضية فكرية تعاني ما تعانيه قضايا الفكر من خلافات حول

منطلقاتها النظرية وتعريفاتها ومكوناتها وفلسفتها .ولم تسلم من التعرض للمشكلات التي قد تصل إلى حد التعقيد نظراً إلى انقسام الآراء انقساماً كبيراً حول تعريف الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، فبعض المفكرين والمهتمين يرى أنها إدارة وليست حكومة، ولدى هؤلاء أسبابهم، وبعضهم الآخر يرى أنها حكومة وليست إدارة، ولدى هؤلاء – أيضاً – أسبابهم، وَثمة فريقٌ ثالث يتعاطى مع المفهوم بخلط واضح دون تمييز حين يستخدم أحد المصطلحين أو كليهما.

واللافت في هذا الخلاف الذي اشتهر بين مفكري الإدارة والمهتمين بها : اتساع الهوة بين طرفي الخلاف إلى درجة كبيرة، فكل طرف من الطرفين يتناول الفرق بين مفهوم الإدارة الإلكترونية ومفهوم الحكومة الإلكترونية وكأنه يتحدث عن شيء مختلف تماماً ومتناقض إلى أقصى درجة.

أ –الحكومة جزء من الإدارة:

وعند تتبع وقائع ذلك الخلاف النظري الاصطلاحي تبين أن لدى بعضهم قناعة بأن الحكومة الإلكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وأن تعبير(الإدارة الإلكترونية)أكثر اتساعاً ورحابة من تعبير الحكومة الإلكترونية، وأن الإدارة الإلكترونية بمثابة مظلَّة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة منها :التجارة الإلكترونية(E–commerce[5]، والأعمال الإلكترونية (E–Business)والحكومة الإلكترونية (E– Government) ، ووجهة نظر هؤلاء أن تعبير(الإدارة الإلكترونية)هو الأصل الذي تتفرع منه بقية التعريفات وأنه أشمل وأعم، وحجة هذا الفريق أنه لا حكومة من دون إدارة، وعليه – من وجهة نظرهم – فلا حكومة إلكترونية من دون إدارة إلكترونية.[6]

ب -البعد السياسي للحكومة:

ويذهب فريق آخر من علماء الإدارة في تبني وجهة النظر السابقة نفسها إلى أبعد من ذلك، حيث يرون أن المسألة ليست فقط مسألة تفرقة بين تعبيرين (إدارة وحكومة)، وإنما يرى هؤلاء أنه يفضل التزام تعبير (الإدارة الإلكترونية) والابتعاد عن استخدام تعبير (الحكومة الإلكترونية)نهائياً، ويحتج هؤلاء على صواب رأيهم بأنه عند ذكر اسم الحكومة الإلكترونية فإن أول ما يتبادر إلى ذهن المستمع البعد السياسي والوظيفة السياسية للحكومة على الرغم من أن الحكومة ليست كياناً سياسياً صرفاً، وأن لها وظائف أخرى تتعلق

بالشأن الإداري الداخلي فيرى أصحاب هذا الرأي أن تلك التسمية لا تصيب المسمى (الحكومة الإلكترونية) كاملاً، بل تبقى مصبوغة بالصبغة السياسية،

ما لا يتوافق مع شمولية المصطلح؛ لذا يرى أصحاب هذا الرأي أن من الأسلم والأدق والأكثر إصابة للمفهوم استخدام مصطلح(الإدارة الإلكترونية) وتجنب مصطلح (الحكومة الإلكترونية)[7].

كما يرى هؤلاء أن تعبير (حكومة) تعبير محدود بأفراده أو كياناته التي تتبع له، أو حتى تلك الجهات التي يرتبط بها، فهو اصطلاح يعبر عن مجموعة من الأفراد، كما يشير إلى علاقة محصورة في بعض المؤسسات والهيئات المحددة والمعلومة، وليست علاقة مفتوحة مع جميع الناس، فهو من وجهة نظرهم تعبير عن ممارسة داخلية خاصة بذلك الهيكل التنظيمي المسمى (حكومة)، في حين ينفتح اصطلاح (الإدارة)فيدخل في دائرته جميع المستويات في الدولة، ويشمل جميع الناس في علاقاته[8].

ج- الإدارة جزء من الحكومة:

وعلى الطرف الآخر من الخلاف يقف فريق آخر من علماء الإدارة منافحاً عن رأيه في أن (الإدارة الإلكترونية)جزء من(الحكومة الإلكترونية)، وأن تطبيقات التقنية التي تمارس في تلك الإدارة من تحويل لجميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التقنيات الحديثة، تبقى ممارسات وتطبيقات للتقنية في دائرة محدودة أو شبكة محدودة خاصة بالمؤسسة أو المنطقة أو القسم الإداري أو الوحدة الإدارية الواحدة، وأننا حين نربط الشبكات الداخلية لتلك الدوائر المحدودة بحدود مؤسساتها أو منظماتها أو إداراتها الصغيرة لشبكة كبرى تنتظم داخلها جميع دوائر الدولة وتخضع لتصرفها، فإننا بذلك نكون قد وصلنا إلى صيغة (الحكومة الإلكترونية) فمن وجهة نظر هذا الطرف فإن الإدارة الإلكترونية مرحلة سابقة على مرحلة (الحكومة الإلكترونية)الأعم والأشمل؛ حيث تصب فيها إدارات الدولة المتنوعة[9].

ويحتج هؤلاء أيضاً بأن الإدارة الإلكترونية تعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة الواحدة التي تقوم أعمالها على تلك الإدارة . وتقف مهمة الإدارة الإلكترونية – من وجهة نظر هؤلاء – عند الحدود الافتراضية لشبكة معلوماتها الداخلية، وخروج هذه

المعلومات أو تبادلها مع الشبكة الأم التي تصب فيها جميع شبكات الدولة ومؤسساته ومنظماتها وإدارتها يعني أننا أصبحنا نتعاطى مع ما يسمى بـــ(الحكومة الإلكترونية)[10].

II متطلبات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

اهتمت الجزائر في الآونة الأخيرة بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، لكن لا يمكنها تحقيق ذلك دون إزالة العقبات التي تقف كعائق أمام ذلك ، ولتخطي هذه العقبات الجزائر مدعوة إلى تبني أساليب تعد بمثابة مقومات أو متطلبات أساسية تصمن لها التنفيذ الناجح .

II -1-معوقات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

ثمة عوائق متوقعة قبل الشروع في التحول للحكومة الإلكترونية، ينبغي على الجهاز المسؤول عن مشاريع الحكومة الإلكترونية الاستعداد لمواجهة هذه المعوقات والعمل على تذليلها لتوفير البيئة المناسبة لإجراء عملية التحول المطلوب ومن هذه المعوقات:[11]

1-معوقات تشريعية: متمثلة في عدم مواكبة التشريعات القائمة للتطورات العلمية ووسائل التعامل معها ، على سبيل المثال موضوع اعتماد التوقيع الإلكتروني .

2-معوقات مؤسسية: متمثلة بجمود الهياكل التنظيمية في المؤسسات الجزائرية ومقاومة بعض القيادات للتغيير ،خوفا على مراكزها القانونية والإدارية والمادية.

3-معوقات فنية: متمثلة في نقص الخبرات الإدارية والفنية المتخصصة في مشاريع التحول للحكومة الإلكترونية، سواء من ناحية إعداد الأنظمة الإلكترونية التشغيلية اللازمة أو من ناحية إعداد الحملات الإعلامية التوعوية المطلوبة لجميع المستفيدين.

4-معوقات مالية: تتمثل في سوء التقدير للميزانية اللازمة للتحول نحو حكومة إلكترونية أو عدم كفايات التقديرات المالية المرصودة لهذه المشاريع أو سوء التصرف في الميزانية المقررة فعليا لهذه البرامج الضخمة.

5-معوقات معرفية:تتمثل في وجود أمية إلكترونية عند بعض شرائح المجتمع الجزائري من المواطنين ، أي محدودية انتشار استخدامات الإنترنت في الجزائر، حيث أن نسبة استخدام هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لا زال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة.

II-2: الفلسفة القانونية للحكومة الإلكترونية في الجزائر:

إن التطور التكنولوجي والتقني وظهور الإنترنت كان له التأثير في تعديل القواعد القانونية التي تحكم المعاملات القانونية المختلفة بين الأفراد، وذلك من اجل الإسراع في إبرامها وتنفيذها، ومع ظهور الحكومة الإلكترونية وتأثيرها على المشرعين في القانون الداخلي والقانون الدولي ظهرت ما يسمى بالمعاملات الإلكترونية في القانون الخاص كنقيض للمعاملات الكلاسيكية والتقليدية.

1-الإثبات الإلكتروني: بصدور القانون 05- 10 المعدل والمتمم للقانون المدني الجزائري انتقل المشرع من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني، حيث أصبح للكتابة في الشكل الإلكتروني مكانا ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري طبقا لنص المادة 323 مكرر مدني جزائري المعدل بالقانون 05- 10 [12] .ينتج الإثبات بالكتابة من تسلسل لحروف أو أوصاف أو أرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم، مهما كانت الوسيلة التي تتضمنها، وكذا طرق إرسالها، وذلك من اجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية.

2-التوقيع الإلكتروني: أما التوقيع الإلكتروني فيعرف بموجب المادة 3 من المرسوم التنفيذي: 07-162 [13]، "التوقيع الإلكتروني هو أسلوب عمل يستجيب للشروط المحددة في المادتين 323 مكرر و 323 مكرر 1 [14].

كما ان القانون الجزائري يميز بين التوقيع الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني المؤمن الذي يعد توقيع إلكتروني يفي بالمتطلبات الآتية:[15]

- ✓ يكون خاص بالموقع.
- ✓ يتم بوسائل يمكن أن يحتفظ بها الموقع تحت مراقبته الحضرية.
- ✓ يضمن مع الفعل المرتبط به صلة ببحث يكون كل تعديل لاحق للفعل قابلا للكشف عنه.

3-التوثيق الإلكتروني(التصديق الإلكتروني):

الموثق الإلكتروني هو طرف ثالث محايد يتمثل في أفراد أو شركات تقوم بدور الوسيط بين المتعاملين لتوثيق تعاملاتهم الإلكترونية، مع تحديد هوية المتعاملين في التعاملات الإلكترونية وتحديد أهليتهم القانونية في التعامل والتحقق من مضمون هذا التعامل وسلامته

وكذلك جديته وبعده عن الغش والاحتيال، والطبيعة القانونية لنشاط مقدمي خدمات التوثيق او التصديق الإلكتروني فبموجب المرسوم التنفيذي 07-162 يمكن القول "إن ممارسة نشاط التصديق الإلكتروني يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وهذا الترخيص يكون مرفق بدفتر الشروط يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات والمستعمل".[16]

أما عن الأشخاص الذين يجوز لهم قانونا ممارسة هذا النشاط ، يجب أن تتوفر فيهم نفس الشروط لممارس نشاط تقديم الإنترنت في الجزائر.[17]

III متطلبات تدريب الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر

III -1-واقع التوظيف الإلكتروني في الجزائر:

رغم تأخر الجزائر في مجال استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال والرقمنة، مقارنة بغيرها من الدول العربية حتى لا نقول الغربية، فإن المؤشرات الحالية تبرز نموا مشجعا في امتلاك هذه التقنيات واستغلالها بوجود 4.5 ملايين مشترك جزائري في الإنترنت في 2009 بعد أن كان عددهم لا يتعدى 4.2 ملايين في 2008 ، 200 ألف منهم في صيغة"أدي.أس.أل" بالإضافة إلى 6000 مقهى إنترنت.[18]

وقد ساهم ذلك في تطور الصيغة الجديدة للتوظيف الإلكتروني لأن تكون وسيطا فعالا بين الباحث عن العمل والمؤسسة ،وذلك بتوفير حوالي 12 ألف منصب شغل في 2009 فقط، بفضل وجود موقعين إلكترونيين متخصصين يتصفحهما يوميا حولي 27 ألف شخص من داخل الوطن وخارجه بحثا عن فرص عمل في مختلف التخصصات تمنحها أكثر من 2500 شركة ومؤسسة وإدارة،وهما اومبلواتيك(Emploitic) وتوظيف(Tawdif).

وقد أعرب العديد من أصحاب المؤسسات والشركات عن تفاؤلهم بمستقبل التوظيف من خلال المواقع الإلكترونية المختصة ، معتبرين إياها الوسيلة الأفضل لإيجاد المهارات المطلوبة.

وبالرغم من أن خدمات التوظيف الإلكترونية متوفرة ومستخدمة بشكل مشجع في الجزائر ، فلم يصل استخدامها حتى الآن إلى المستوى المطلوب ، ذلك أن كبار المديرين والمسيرين ليسوا على دراية دائما بمنافعها أو بسبب عدم إطلاعهم الكافي على كيفية استخدام الحل الإلكتروني الفعال.

III -2-المعوقات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

تقتضي عملية التحول الناجح إلى الإدارة الإلكترونية كفاءات بشرية يقع على عاتقها تجسيد هذا المشروع وتسييره ، إلا أن المسجل أن الموارد البشرية في الجزائر تتميز ببعض الخصائص التي تعيق مختلف المؤسسات والهيئات العمومية عن الاستفادة من الطاقات البشرية أو التعامل معها، وهذا إلى جانب ضعف البنية التقنية والتكنولوجية اللازمة لإقامة حكومة إلكترونية.

هذه العوائق البشرية قد تتعلق بسوق العمل أو بالموارد البشرية الحالية في المؤسسات العمومية في مختلف المستويات –بما فيها المسؤولين في الإدارة العليا–، أو بالمتعاملين مع الأجهزة الحكومية (المواطنين)ومن أهم هذه المعوقات:

1-معوقات بشرية تتعلق بالمتعاملين:

فرغم انتشار استخدام الإنترنت بين أفراد المجتمع الجزائري، ومحاولة اندماجه وتحوله إلى مجتمع معلومات، إلا أن ضعف التفاعل مع الثورة التكنولوجية ، بسبب عدم تأهيل المواطن القادر على استخدام جهاز الكمبيوتر ، إلى جانب ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي، وعدم الثقة في حماية سرية وامن التعاملات الشخصية.

2-معوقات بشرية تتعلق بالعاملين:

وهي معوقات ترتبط بطبيعة الموارد البشرية الحالية على مستوى المؤسسات، والموارد البشرية على مستوى سوق العمل ، فبالنسبة للموارد البشرية داخل المؤسسات فإنها تتميز بالآتي:

–مقاومة الموظفين للتغيير الذي من شانه أن يغير من طبيعة عبء العمل، أو يؤدي إلى إلغاء بعض الوظائف مما يبعث الخوف من فقدان الوظائف.

–انعدام الحوافز والتهيب من التعامل مع الأجهزة والبرامج الإلكترونية المتوفرة بلغات لا يتقنها عدد كبير من الموظفين.

–انعدام حد أدنى من المعرفة بالوسائل والبرامج الإلكترونية لدى الكثير من الموظفين.

–ندرة الكفاءات البشرية القادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة.

-قلة قناعة الكثير من المسؤولين في مستويات عليا بأهمية التحول إلى التعامل الإلكتروني.

-النظر إلى مشروع الحكومة الإلكترونية من منطلق التكلفة لا لمزاياها وفوائدها.

III -3-متطلبات تدريب الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

من خلال ما سبق تتجلى لنا أهمية تدريب الموارد البشرية في الجزائر من اجل التحول إلى الحكومة الإلكترونية ، التي تتطلب قدرات بشرية عالية كما تتطلب تغييرا في أساليب الإدارة والهياكل التنظيمية وتوفير الموارد المالية الكافية.ولتحقيق ذلك لا بد من فهم أفضل للعوائق التي تعترض نجاح هذا المشروع ، والتصدي لما قد يعيق الاستفادة من هذه التقنيات الفعالة تمهيدا للدخول إلى مجتمع المعلومات الذي يعتبر سمة القرن الواحد والعشرين.[19]

إن التصدي للمعوقات البشرية للإدارة الإلكترونية، يتطلب السعي الجاد والمنظم للتعرف على تلك المعوقات ووضع الخطط الإستراتيجية والحلول الملائمة.من اجل تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا وعلى مستوى عال من الكفاءة، وإعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصال الإلكترونية، ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية التي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الحكومة الإلكترونية.[20]

إن هذه الإستراتيجية يجب أن تشمل الموارد البشرية في مختلف القطاعات والمستويات، كما يجب أن تتضمن توجيه أفراد المجتمع نحو هذا التحول.حيث هناك ضرورة لتوعية وتثقيف أفراد المجتمع بأبعاد الحكومة الإلكترونية وكيفية التعامل مع خدماتها ، وذلك من خلال:[21]

-إعداد وتهيئة المواطن قبل تطوير تقنيات الحكومة الإلكترونية.

-عقد الندوات والمحاضرات لجميع أفراد المؤسسات.

-طرح برامج إعلامية لتثقيف الأفراد بالتعاملات الإلكترونية.

-ترقية التكوين المتواصل في مجال المعلوماتية.

-تطوير المصالح الإدارية المكلفة بإدارة الموارد البشرية، واعتماد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

-استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والإنترنت بالإضافة إلى إيجاد نظم فعالة للمحافظة على هؤلاء الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم، وتمكينهم وإتاحة الفرصة أمامهم للابتكار والتعامل السريع مع متغيرات البيئة التكنولوجية.

وبالتالي فمن الضروري أن تسعى المنظمات إلى تهيئة عناصرها البشرية وتدريبهم على استخدام الحاسب الآلي ووضع الحوافز المادية والمعنوية للمتميزين منهم وإيجاد مبدأ التنافس في المنظمات، بما يمكنهم من استيعاب هذه النقلة النوعية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

الخاتمة:

تعتبر الموارد البشرية ركيزة أي تغيير إداري مرتبط بالأداء، لذلك فإن تطلع الجزائر لإقامة الإدارة الإلكترونية يجب أن يعطي الأهمية البالغة للموارد البشرية، حيث أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية أصبح أمرا تعاني منه اغلب الدول ومنها الجزائر، وهو ما يعد معوقا أمام تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية.

لذلك لا بد من تأهيل العنصر البشري ، وإعداد الكوادر الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية. ويمكن تحقيق ذلك بالاعتماد على أنشطة التدريب.

الهوامش:

1-محمد إبراهيم العراقي ،"الوطن العربي وتحديات القرن الواحد والعشرين"،المؤتمر الدولي الأول لمركز البحوث ودراسات التنمية التكنولوجية، الرياض، 2000، ص 34

2-محمود القدوة، "الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة"، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 25.

3- إيهاب خميس احمد المير، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير ،الأردن، 2010 ،ص 46

4- إبراهيم بختي، "الإنترنت في الجزائر"، مجلة الباحث، عدد 01، جامعة ورقلة، 2002، ص 31ذ5-المرجع نفسه، ص-ص 40-41

5-نادية ايوب، "الإدارة الإلكترونية:الإدارة والمتغيرات الجديدة"، الملتقى الإداري الثاني ، الرياض، الجمعية العربية السعودية للإدارة، 16-17 محرم 1425 ه ، ص 3

6-عبود نجم،" الإدارة الإلكترونية :الإستراتيجية والوظائف والمشكلات"،الرياض : دار المريخ للنشر والتوزيع ،2004، ص-ص 125-126

7- مهدي عبد الصاحب،"الحكومة الإلكترونية :تغيير جوهري في ثقافة تنفيذ الخدمات " ، موقع صحيفة الصباح على الإنترنت

www.alsabaah.com/paper.php?source=akbar&mlf=interpage&sid=64703

201325/6/

8-المرجع نفسه.

9-محمد صدام جبر، الموجة الإلكترونية القادمة : الحكومة الإلكترونية، مجلة الإداري، ع 91 ،2002، سلطنة عمان، معهد الإدارة العامة، ص-ص 176-200

10-علي حسون الطائي،"الحكومة الإلكترونية: واقعها وآفاق تطبيقها بالعراق"، موقع صحيفة الصباح:

www.alsabaah.com/paper.php?source=akbar&mlf=copy&sid=8278

2013/06/ 28

11--لمزيد من المعلومات انظر:

الريامي محمود بن ناصر ، متطلبات الحكومة الإلكترونية والعقبات التي تواجهها، ص04 بتصرف متاح على الموقعhttp://www.alqabas.com

12- القانون رقم :05-10 المؤرخ في 20 جويلية 2005، والمتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد : 44 الصادرة بتاريخ 26 جويلية 2005، ص .24

13- المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 20 ماي 2007 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من انواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية:العدد 37، الصادرة بتاريخ، 07 جويلية 2007، ص 13.

14- نفس المرجع، نفس الصفحة.

15- نفس المرجع، نفس الصفحة.

16- نفس المرجع، نفس الصفحة

17- نفس المرجع، نفس الصفحة

18-التوظيف الإلكتروني في الجزائر:، الموقع: -httptidi.ahlamontada.net784 topic4-topic.htm

19-نصير يوسف،المعلوماتية والتعليم والثقافة، بحث مقدم إلى ندوة المعلوماتية في الوطن العربي الواقع والآفات، الأردن خلال الفترة 14-15 يوليو 2001، ص 88.

20-احمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، 2004، ص 345.