

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: نحو إدارة جديدة في التسيير

Electronical-human resources: towards a new helm in management

أطراد خوجة سميرة Trad Khoudja Samira

جامعة محمد الشريف مساعية سوق اهراس

samiratrad75@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2019 /11/14 تاريخ القبول: 2020/10/26

الملخص:

يعتبر موضوع "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية": من المواضيع الحديثة التي راج استخدامها في العديد من الكتابات الأكاديمية والمهنية، نتيجة التطور التكنولوجي الذي لعب دوراً كبيراً في إحداث العديد من التغييرات، وأبرز تحولات واسعة في تسيير الموارد البشرية، من نمط يتبنى تسيير كلاسيكي إلى آخر يواكب موجة الحدائة الرقمية، لذا تستوجب الحاجة اليوم إلى تسليط الضوء على هذا الموضوع حتى نلم ببعض جوانبه الأساسية.

الكلمات المفتاحية الموارد البشرية، الإدارة الإلكترونية، التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني.

Abstract

The subject of "E-Human Ressource Management " is considered as being a recent topic that has been used in many academic and professional literature. It's a result of technological development, which played a great 'major' role in making many changes, and has led to a wide transformation in human ressources management, from a pattern that adopts a classical routing model to another that keeps pace with the digital modernity progress. So this topic needs to be highlighted in order for us to know some of its essential aspects.

Key words: Human resources, e-management, e-recruitment, e-training, electronic evaluation.

مقدمة:

إن الإهتمام بالموارد البشرية اليوم؛ أضحى من المسائل ذات الأهمية البالغة التي تعنى بها الدول الصناعية -المتقدمة خاصة، متبينة إستراتيجيات حديثة قائمة على أسس موضوعية وعلمية، وهي بذلك تعد مثالا يقتدى به في المجتمعات التي لازالت تتطلع

إلى تطبيق التجارب الناجحة، علما تبلغ مبالغ الرقي والإزدهار، فهناك العديد من الخبرات التي لا غنى عنها في سبيل تثمين وتطوير الموارد البشرية، على المنظمات اليوم رغم اختلاف توجهاتها الإيديولوجية الفكرية منها والإدارية تبنيها، لتترسخ في ثقافتها التنظيمية بهدف بلوغ الفعالية والنجاعة في ظل تحديات العولمة والتكنولوجيات الحديثة، حيث تعد إدارة الموارد البشرية المحرك الفعال لتطوير المؤسسات؛ من خلال مجموع الأنشطة التي تؤديها سعيا منها في جلب وتنمية العنصر البشري والإبقاء عليه كفاعل أساسي وركيزة مهمة، من خلال وظائف التخطيط والتوظيف والتدريب والتقييم وغيرها من الوظائف التي تعنى بها الإدارات الحديثة.

واليوم توجّهت الكثير من المنظمات إلى تغيير أساليب عملها، وإدارة شؤونها لتحسين خدماتها وصورتها إرضاءً لمتعاملها؛ خاصة مع التوجّه العالمي نحو العولمة، وإنفتاح الأسواق واحتدام التنافس بينها. وفي إطار سعيها الحثيث نحو التغيير، قامت إدارات الموارد البشرية بدورها؛ لإعادة النظر في أساليب عملها الإداري كأولى خطواتها، فتبنت أساليب ووسائل أكثر موضوعية ونجاعة تخدم توجهاتها الحديثة، ومواكبة لعصر الحداثة، والتكنولوجيا، ذلك أنّ النمط الكلاسيكي لعملها الإداري غير كاف، وغير قادر على معالجة مختلف المشاكل التنظيمية والإدارية؛ ويستوجب على إدارة الموارد البشرية اليوم أن يمسه التغيير؛ لتتوافق وتتكيف مع المعطيات والتحوّلات التي تفرضها التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال؛ لأجل إعادة تكوين وتنمية الموارد البشرية القادرة على الإستفادة المثالية منها لأداء مختلف نشاطاتها؛ من خلال تبني فلسفة إدارية رشيدة والانتقال من النمط التقليدي في التسيير، الذي لزمها عقودا عديدة، إلى نمط يواكب مفاهيم الحداثة والعقلنة والرشد، لتنضم بذلك إلى مختلف القطاعات التي ولجتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتنتقل تدريجيا بما يعرف بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

فما مقومات هذا التوجه الجديد؟ وما هي أهم مميزاته؟ وما الذي أحدثه من تغيرات على إدارة الموارد البشرية؟.

1- مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية.

إن السياق المنهجي والعلمي يحتم علينا أن نبين بعض من المفاهيم حول الإدارة الإلكترونية، بهدف إبراز معانيها ودلالاتها، وبسبب كثرة ما كتب عنها في مجالات متعددة. فحسب بلال خلف السكارنة؛ فإن الإدارة الإلكترونية لها مفهومان، أحدهما واسع والثاني ضيق، أما الأول هو تقديم كافة الخدمات والمعاملات الإدارية عبر وسائط إلكترونية متنوعة سواء أكانت عبر شبكة الأنترنت أو غيرها من الوسائط الحديثة، في حين يقتصر المفهوم الضيق على تقديم الخدمات عبر شبكة الأنترنت فقط (السكارنة، 2010، 311)، وهناك من يعتبرها منظومة إلكترونية متكاملة؛ تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية تعتمد التقنيات التقليدية، إلى إدارة حديثة باستخدام الحاسوب؛ بالإعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في إتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، والهدف منها إدخال الشفافية الكاملة والمساءلة، مما يؤدي إلى تحسين الإدارة الإلكترونية داخل أي منظمة (علي ندى، إدارة الموارد البشرية الإلكترونية) إن هذه المنظومة الإدارية تعتمد على مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة من حاسوب، ونظم معلوماتية، وبريد إلكتروني، وشبكة أنترنت داخلية وعالمية وغيرها من الأجهزة التي توصل بالحاسوب وتسهل أداء العمل، بغية الإرتقاء بالخدمات الإدارية ومواكبة للتغيرات العلمية والتكنولوجية المتلاحقة تباعا في العالم الرقمي .

أما الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية فهي " منهجية إدارية جديدة تقوم على الإستيعاب والإستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات؛ في ممارسة الوظائف الأساسية لإدارة وتنمية الموارد البشرية". (السلي، 2008، 336).

إن هذه المنهجية المستحدثة في إدارة الموارد البشرية؛ قادرة بإستخدام كل الآليات الحديثة؛ من توفير وتسهيل كل الخدمات والوظائف داخلها، وكلما إستغلت الإمكانيات الحقيقية للتكنولوجيا الحديثة جعل من تسيير الموارد البشرية على مستوى المؤسسة أمراً مبدعاً و متميزاً؛ سواءً في البحث عن الموارد البشرية المؤهلة، أو عند عملية الإختيار والتعيين أو التدريب والتقييم .

2-من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

عُرِفَت الإدارة ووظُفَت في كافة المجالات المجتمعية منذ عصور قديمة، حيث مارست عملها من خلال أساليب إدارية عدّة، تطوّرت مع مرور الزمن، كما أنّها عرفت تغيّرات لحقت بها وبخدماتها، من خلال التكنولوجيات الجديدة للمعلومات، التي ساهمت في تغيير عادات وأساليب العمل الإداري.

إنّ الإدارة الإلكترونية تعمل على تحسين أداء المنظمات، وتحسين جودة خدماتها وتبسيط إجراءاتها، عن طريق إستخدام أساليب إلكترونية جديدة، تتسم بالكفاءة والفعالية. هذه الإدارة تعتبر مدخلاً معاصراً لتطوير وتحديث المنظمات، ومواجهة كل المشكلات الإدارية التقليدية التي تعترضها، وذلك على إعتبار أنّ الإدارة الإلكترونية تعتمد أساساً على تطبيق الفكر المعاصر، وتستخدم التقنيات التكنولوجية المتقدمة ذات التأثير الفعّال في حياة الناس، حيث تقدّم لهم الخدمات، وتتعامل معهم عبر شبكة الإنترنت وشاشة الحاسوب.

وعلى ضوء ما سبق؛ يترتب عن الإدارة الإلكترونية تحقيق ثلاث مزايا أساسية

تتمثل في: (غنيم، 2003، 45 – 2004)

- تحسين الخدمات المقدّمة للعملاء.
- تحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل.
- زيادة العائد على إستثمارات أصحاب الأسهم والأموال

بالإضافة إلى أنّها توفّر خدمة أوسع نطاقاً للعملاء، حيث يستمر العمل بها سبعة (7) أيام في الأسبوع، ولمدّة أربع وعشرين (24) ساعة يومياً، يتم خلالها إرسال كل الحلول المطلوبة عبر الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني، بينما تعمل الإدارة التقليدية لمُدّة خمسة (5) أيام في الأسبوع ولمُدّة ثماني (8) ساعات يومياً فقط (غنيم، 2003 – 2004، 39)، دون شك تحقّق هذه الخدمة التواصل بين المنظمة ومتعاملها، حيث توفّر لهم البيانات والمعلومات في كل وقت، دون إنتظار دورهم في طوابير طويلة، كما يحدث في الإدارات بأغلب الدول النامية، ويتوقع من تطور الإدارة الإلكترونية أن تنتشر مكاتب دون ورق، وفي هذا الصدد يقول أحد العلماء: "على المدى الطويل سوف نصبح دون ورق بالطريقة نفسها التي أصبحنا بها دون خيول" (اللّبان، 2000، 74).

إنّ المجتمع في سبيله للتحوّل من مجتمع ورقي، ينجز مهامه وإتصالاته عبر الورق المطبوع، إلى مجتمع يعتمد على الأساليب الإلكترونية من أجهزة الحواسيب، والهواتف النقالة وشبكات الأنترنت، هذه الوسائل بالضرورة ستوفّر للمكتب أعداداً هائلة من الأوراق التي كان يعتمد عليها فيما مضى، سواءً في عملية الإتصال، أو في إنجاز مختلف المهام الإدارية، هذا من جانب، ومن جانب آخر إن الطريقة الآلية تكلفتها أقل بكثير من تكلفة الطريقة التقليدية المعتمدة على الورق، والطريقة الأولى تتناقص بنفس معدلات إرتفاع تكاليف الطرق البسيطة.

وبناء عليه فإنّ الوصول إلى أفضل أداء، وتحسين الخدمات الإدارية، من الغايات المتوخاة، التي تعمل على بلوغها الإدارة الإلكترونية، وتحقق بذلك المكتب اللا وريقي.

3.- إدارة الموارد البشرية وحتمية التغيير

تتوقف درجة تنظيم وتسيير إدارة الموارد البشرية على مدى تحقيقها للأهداف والنتائج، فإذا كانت الإدارة رشيدة وكفأة يكون المردود جيّداً، والعكس صحيح، إذ تؤدي الإدارة الضعيفة إلى عدم بلوغ الأهداف مع هدر الجهد البشري، وإضاعة الوقت والمال،

فعملية التنمية تعتمد بالدرجة الأولى على إحداث التغيّر الموجه والمستمر؛ القادر على الترشيد بما يؤدي إلى حل ومواجهة العوائق التنموية (الجميلي، 1998، 250). إذن الهدف الأساسي من إحداث التغيير هو تحسين أداء وزيادة فعالية المنظمة.

وتعتبر التكنولوجيا الحديثة أحد المرتكزات^(*) الأساسية اليوم المساهمة في إحداث التغيير في طريقة تسيير إدارة الموارد البشرية، لدورها الفعّال في دفع رقمنة الإدارة، والإعتماد على التكنولوجيا لم يأت بصورة عشوائية، بل هناك ضغوطات كثيرة أصبحت تواجهها إدارة الموارد البشرية خاصة في ظل عملها بيئة متغيّرة تسودها المنافسة الشديدة بين المنظمات، لذلك فحتمية إحداث التغيير التكنولوجي كان ضروريا، بهدف مواكبة التسيير الجديد للإدارة، فالتكنولوجيا الحديثة للإتصال والمعلومات الوسيلة الأنجع والأسلوب الأكفأ لتجاوز المشكلات الإدارية والتنظيمية المطروحة في إدارة وتسيير الموارد البشرية، لقدرتها على تداول المعلومات، وضمان إنسيائها على المستويين الأفقي والعمودي للمنظمة، هذه المعلومات التي كانت تخزّن في الأرشيف الورقي، ويصعب البحث عنها يدويا، تقدّمتها التكنولوجيا الحديثة بسرعة فائقة عند الحاجة إليها، وبالشكل والكميّة المطلوبتين، ولم يقتصر دورها على تخزين وبث المعلومات بل أصبح يستخدم في المجال الإداري ليشمل عمليات الرقابة في المحاسبة والتدقيق والتحليل، ومجال تخطيط السياسات العامة (المعشر والهيبي، ع07، 1999، 222-223).

بناء على ما ذكر، يتضح أنّ رقمنة وظائف الموارد البشرية كان تغييرا ضروريا وملحا، لممارسة العمليات والمهام الإدارية على أحسن وجه، وأيضا لمواجهة جمل المشاكل التنظيمية التي قد تعترض هذه الإدارة.

4- آثار التكنولوجيا الحديثة

(*) من المرتكزات الأساسية للإدارة نذكر: الهيكل التنظيمي، القوانين، الوظائف العامة، الدراسات و الأبحاث والاتصالات.

أتاحت التكنولوجيا الحديثة المختلفة؛ ومواقع التواصل الاجتماعي على تنوعها كاليوتيوب (Youtube)، والفاسيبوك (Face book) وواتس آب (Whats App) وتيك توك (Tik Tok)، ولينكدان (linkedin) وموقع سناب شات (Snapchat) وغيرها من المواقع الإتصالية؛ التي عرفت رواجا كبيرا في أوساط كل الفئات المجتمعية عامة والفئة الشابة، خاصة مع بداية القرن الواحد والعشرين، حيث أتاحت قدر كبير من خدمات الإتصال وتبادل المعلومات، وقد وفرت كما هائلا من الإعلام والثقافة والترفيه، إلا أنها في الوقت ذاته وحسبما لاحظته المختصون والمهتمون أنها تتجه نحو تفتيت الجمهور العريض، وتجزئة الجماهير، بعدما كان توجه له رسائل موحدة، وأصبحت تركز عزلة الأفراد، من خلال إتجاهها نحو مخاطبة الأفراد بدلا من مخاطبة الجماهير (مكاوي، 1997، 264)، وفي ذات السياق توضحت أمور عدة، وبرزت دلائل جمة، كلها تشير إلى أن مفهوم "القرية العالمية" التي زعم "مارشال ماكلوهان" تحقيقها في الستينات من القرن الماضي؛ قد تتحول إلى مئات الآلاف من المقاطعات الصغيرة المنعزلة، وهذا بسبب التوجه الفردي لوسائل الإتصال (عماد مكاوي، 1997، 19). عموما لقد كرست التكنولوجيا الحديثة للمعلومات عامة، ومواقع التواصل الاجتماعي خاصة مبادئ الفردانية، فالسائد اليوم هو تحويل المجتمع نحو الفردية، بدل الجماهيرية حيث تبعث له برسائل تخاطب الحاجات والرغبات الشخصية، وتقدم مواد إعلامية وترفيهية لا حصر لها، مقابل ذلك بدأت الكتل الجماهيرية تتفتت مع زيادة تحكم الأفراد أكثر في هذه المواقع والتكنولوجيا الحديثة، ومن تأثيرات التكنولوجيا الحديثة الأخرى نلمس تأثيراتها على مستويات متنوعة؛ إن على المستوى التقني والتنظيمي، الاجتماعي أو على المستوى البشري.

1-4 المستوى التقني والتنظيمي:

أدت التكنولوجيا الحديثة إلى تحول جذري في المنظمات ونشاطاتها؛ حيث عملت على تحسين جودة العمل عن طريق استخدام أساليب جديدة، تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، ومكنت من إختصار الوقت المطلوب لإنجاز الأنشطة الإدارية، وقضت على المحددات التي توضع على أنشطة المنظمة، نتيجة البعد الجغرافي وأعدت هيكله العلاقات الإدارية التقليدية؛ فهي تتميز بسرعة وكفاءة التواصل بين المنظمات والعاملين فيها، لقد سهلت هذه التكنولوجيا عملية الإتصال، ولم يعد التفاعل بين أفراد الإدارة الواحدة يتسم بالبطء بل بالحركية والديناميكية الهائلة (الصباغ، 1996، 336)، فالإدارة الآن وبفضل البريد الإلكتروني الذي حل محل البريد العادي، يمكنها إيصال رسالة إلكترونية إلى عدد لا نهائي من المستقبلين دون الحاجة إلى إعادة إرسالها مرة أخرى (غنيم، 2003، 37-2004). وأصبح من السهولة الإتصال بالإدارات المركزية دون التنقل إليها، كما تمكنت الإدارات المركزية هي الأخرى من تسيير مختلف فروعها عن بعد بكفاءة وسرعة عاليتين.

لقد ساهمت الإدارة الإلكترونية في إتخاذ القرار؛ من خلال مخرجات دقيقة وواضحة، ومكنت من تخفيض التكاليف، وإرضاء العاملين بإعطائهم الفرصة في صياغة أعمال الموارد البشرية، وإبراز رؤيتهم حول مستقبل المؤسسة، وهي اليوم تتبوأ مكانة كبيرة في إدارة الموارد البشرية، إذ تساعد من خلال أنظمتها المعلوماتية على توثيق العقود، وتسجيل وحفظ الإجازات المرضية، ومتابعة عمليات التقاعد (فلاح يونس، إدارة الموارد البشرية الإلكترونية).

مما سبق؛ يتضح أن التكنولوجيا الحديثة غيرت في الكثير من ملامح تسيير الأعمال الإدارية القديمة، ولم تقتصر على عمليات روتينية بسيطة، بل تجاوزتها لتتدخل وتساهم في عملية معقدة كإتخاذ القرارات، وإرضاء العاملين من خلال مشاركتهم لأرائهم،

للرقي بمستقبل المؤسسة، وغيرها من المهام التي تفرضها مرحلة الولوج إلى عالم التكنولوجيا الإلكترونية.

2-4 آثار مجتمعية:

تظهر الآثار المجتمعية للتكنولوجيا الحديثة، عند استخدام أهم تقنياتها ونظمها، لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية، كالإستعانة بها في التشخيصات الطبيّة، وتطبيق القوانين، ومساهمتها في زيادة الإنتاجية، وإستحداثها لوظائف جديدة في العمل، مع أنّها في الوقت نفسه أدّت إلى تخفيض فرص العمل، كما تساعد المؤسسات في الحصول على مواقع إنتاجية وإستراتيجية، بعد تمكينها من النمو والتوسّع. لقد أعتبرت هذه الثورة مسؤولة عن إرتفاع مستوى المعيشة، نتيجة لإنجاز المهام الإدارية منها والإنتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت وقضت على الكثير من المهام المتعبة والمملة، وبصفة عامة رفعت من مستوى جودة أداء الأعمال الحياتية (الصباغ، 380، 1996-382)، ومن جانب آخر أفرزت التكنولوجيا الحديثة والمواقع الإتصالية؛ سلوكات جديدة في العصر الرقمي، حيث أثرت على حرية التعبير والرقابة، ووفرت بقوة المواد الإباحية، وخلقّت مجتمعات إفتراضية؛ تتكون من أناس نعرفهم من خلال شبكات الإتصال، مع ذلك يغيب مفهوم الحضور الإجتماعي. (اللبان، 2000، 231)، لقد ساهمت في تغيير نمط حياة وسلوكات الأفراد، ليتحول المجتمع المباشر في تعاملاته إلى آخر إفتراضي، يفتقر للتواصل المباشر أين تتجسد فيه بقوة التلميحات المحسوسة، المساعدة على نقل وفهم المعاني والرموز المستترة. بالإضافة إلى تأثيراتها على مجالي الخصوصية والجانب النفسي والإجتماعي.

1-2-4 الخصوصية: إنّ الخصوصية حق الأفراد، في عدم إفشاء أو نشر معلومات تخصهم، ولكن وبعد ربط الحاسوب بشبكة الإنترنت، أصبح من السهل الكشف عن أي شخص، وفي أي وقت كان، نتيجة هذا الأمر، أبدى الكثير من الأفراد قلقهم ومخاوفهم،

خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة عن المعاملات المالية، والسجلات الإجرامية والصحية، لنتائجها الوخيمة على حياتهم ومستقبلهم المني، إلا أنّ هذه القضايا في إختراق حق الخصوصية، تنتشر أكثر في الدول المتقدّمة، لإمتلاكها وحيازتها على أعداد هائلة من الحواسيب وشبكات الإنترنت. (اللبان، 185، 2000، 187)

2-2-4 الجانب النفسي والاجتماعي: يتوّقع علماء الاجتماع أنّ التزاوج بين الحاسوب أهم تقنيات المعلوماتية، وشبكة الإنترنت، سيؤدي إلى عزلة نفسية واجتماعية للأفراد، وقد برزت هذه المشكلة بعد أن أصبحت عملية الإتصال تتم داخل المنازل بمعنى لقاء إلكتروني، أو ما يسمى أيضا الإتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف (عامر وعبد الوهاب، 1998، 37). بناء على ذلك قل عدد أصدقاء مستخدمي الإنترنت، الذين أصبحوا يعانون ضغوطا كثيرة في حياتهم، ويشعرون بالعزلة والإكتئاب.

وللتعمق أكثر في دراسة آثار الثورة المعلوماتية خاصة الاجتماعية منها، هناك جهود بحثية حديثة في مجال العلم الاجتماعي، إستعانت بمناهج وطبقت أساليب بحث متعدّدة، توصلت إلى نتائج علمية مهمّة. وفي هذا الصدد برزت مجلات إلكترونية على شبكة الإنترنت تُعنى بهذه الآثار، منها (السيد، 2001، 28):

*علم إجتماع الفضاء المعرفي "Cyber Sociologie" تختص هذه المجلة بالدراسة العلمية المنهجية للظواهر المصاحبة للثورة المعلوماتية.

*مجلة ثقافة الفضاء المعرفي Cyber Culture " تمارس هذه المجلة منهجية التحليل الثقافي بهدف دراسة الآثار الثقافية للثورة المعلوماتية.

3-4 مستوى الموارد البشرية:

إن تكنولوجيا المعلومات وقوى العولمة والتنافسية؛ عملت على تقسيم الموارد البشرية في العالم إلى فئتين متضادتين، هما المسيطرون على التكنولوجيات الجديدة والمستفيدين من عوائدها الهائلة، وكذا العاملين المطرودين من مجالات العمل؛ حيث

حلت التكنولوجيا محل وظائفهم، وهذا التقسيم لا يمس الدول المتقدمة التي تشهد عصر ما بعد الصناعة لكنها تمس وبتدرجات مختلفة معظم دول العالم النامي وتزحف بقوة لتنتقل لكل أقطار العالم (غربي وآخرون، 148، 2002-149). إن هذا التقسيم للموارد البشرية لا يخدم إلا فئة واحدة مستفيدة من التكنولوجيا، تتميز بكفاءتها وقدرتها للتعامل معها، وهي الفئة المسيطرة على التكنولوجيات الجديدة والمتحكمة في كل ما يتعلق بها سواءً في الأجور أو التوظيف؛ أو حتى نقلها للفئات غير المتمكنة.

كما أفرز التطور التكنولوجي إنعكاسات كمية ونوعية على الموارد البشرية؛ يتعلق الأثر النوعي برفع الحد الأدنى من مستوى العامل، الذي يقف خلف التكنولوجيا، إذ يتطلب منه الإلمام بلغة برمجة وطرق تشغيل الأجهزة التكنولوجية المختلفة، التحليل العددي والإحصائي، لغة أجنبية، القدرة على التفاعل مع الشبكة العالمية في حين يتمثل الأثر الكمي؛ في خفض الطلب على اليد العاملة فالتقنية الحديثة أصبحت تحتاج إلى عدد صغير من العاملين (عزاوي وأمر ومصطفى عبد اللطيف، 2004، تأهيل الموارد البشرية في ظل التقانات وتحديات العالم الإقتصادي الجديد)

وفي ذات السياق؛ ترى بعض التقديرات أن عدد العاطلين عن العمل في العالم يزيد عن 800 مليون شخص وهذا العدد أخذ في الإزدياد، حيث إمتد تأثير التقنية الحديثة لبطالة الموارد البشرية بقطاع الخدمات بعدما كان مرتكزا أكثر في المجالين الصناعي والزراعي، إذ تضاءلت فرص العمل الجديدة إلا لذوي المهارات الخاصة والمستويات التقنية الرفيعة من عمال المعرفة "knowledge workers" (السلي، 2008، 327)، تأكيداً على ذلك يرى علي السلي أن هيكل الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة أصبح يتكون أساساً من فئتين فئة متميزة وهم أصحاب المعرفة وفئة ثانية وهم الكتلة يمارسون أعمالاً مهنية تقليدية مهددون باستمرار لفقدان وظائفهم (السلي، 2008، 327-328).

ورغم الآثار السلبية للتكنولوجيا الحديثة في ميدان الشغل إلا أن هناك حقيقة يجب عدم إغفالها وهو توفيرها لفرص العمل في العديد من التخصصات، في هذا الصدد أشار رئيس الوزراء الياباني "أبو تشي" أنه ليس صحيحا بأن التطور التكنولوجي يؤدي إلى البطالة فقط؛ بل إلى بروز الطلب على العمالة أيضا (السيد، 2001، 186-187).

وبالفعل لقد تزايدت الحاجة لتوظيف يد عاملة ملمة بمفاهيم التكنولوجيا الحديثة، وتعمل بمجالات متعددة كالمختصين الاجتماعيين والنفسيين بهدف مساعدة الأفراد للتكيف مع التكنولوجيا، وللمختصين في التكنولوجيا لتدريسها، والخبراء والفنيين لتطويرها، ولم تقتصر التأثيرات على ميدان الشغل؛ بل تعدته لتشمل الميدان الصحي والنفسي للمورد البشري أيضا.

أ- الصحة: خلفت التكنولوجيا الحديثة عدة أمراض أهمها الإصابة "بالتعب المتكرر" أو "مرض خلل الأطراف العليا"، وهو مرض يصيب الرسغ والأيدي والرقبة نتيجة الحركات المتكررة على لوحة المفاتيح لمدة طويلة، كما أكدت نتائج أبحاث أمريكية مخاطر الإشعاع المنبعث من شاشات الحاسوب، حيث يؤدي إلى الصداع وارتفاع الضغط وتعب العينين، بالإضافة إلى أن الجلوس أمام شاشات الحاسوب لفترة طويلة تصل إلى عشرين ساعة في الأسبوع تعرض الحوامل لفقدان الأجنة بنسبة تصل إلى 20%، وحتى احتمال ولادة أجنة مصابة بتشوهات (طراد حوجة، 2004-2005، 36)

ب- الأثر السلوكي:

إن إنتشار التقنية الحديثة صحبه إحساس بالخوف والإحباط؛ خاصة للذين بلغوا أعمارا يصعب معها التغيير؛ مرد هذا الخوف هو الإحساس بعدم الحاجة لهم، وتغييرهم بالتقنية الحديثة، وكذا قلة الطلب على خدماتهم والخوف من التكنولوجيا الحديثة، حيث تعرض لها الأفراد مع بداية الثورة الصناعية مع دخول الآلات محل العمال، فقبولت بالرفض والمقاومة وصل الأمر حد تكسير الآلات في المصانع؛ قبل أن يتم قبولها

والتكيف معها تدريجياً، ويتوقع أن يحدث نفس الشيء، مع ثورة تكنولوجيا الإتصال والمعلومات؛ خوف ورفض ثم تقبل وتطبع.

5- وظائف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية:

لقد أفرز الإستثمار الرشيد في تقنيات الإتصال والمعلومات؛ العديد من التغييرات في تسيير شؤون الموارد البشرية، لتتبنى الإدارة اليوم نمطا جديدا من الفكر التسييري، والممارسة الإدارية الحديثة، يعكس طموحها لبلوغ ما وصل إليه العالم الرقمي المتسارع والإندماج في مختلف الممارسات الإلكترونية، فتحولت إلى نمط إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لتصبح مُسيرة لمختلف وظائفها وعملياتها بشكل آلي فالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تمثل مجموع الهياكل والقرارات والعلاقات الإلكترونية المستخدمة في تقديم ومزاولة وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات، من حيث الإختيار والتوظيف الإلكتروني، حيث يتم الإعلان عن الوظائف والتقدم لها فوراً عبر الإنترنت، ويتم التدريب والتنمية بإستخدام الوسائط المتعددة والمحاكاة، ودفع الأجور والرواتب من خلال المصارف الإلكترونية، وتتم الإتصالات والمفاوضات بين العاملين، والمديرين والحكومة عن طريق شبكات الإتصال المختلفة.

ومن أهم العمليات التي مسها التغيير في إدارة الموارد البشرية، وفي تسيير شؤونها

ما يلي:

1-5 البحث أو الإستقطاب الإلكتروني:

أصبح البحث عن الموارد البشرية؛ بمواصفات معينة في أسواق العالم المختلفة عبر شبكة الأنترنت، بما أصبح يعرف بالإستقطاب الإلكتروني "e-recruiting" حيث تعرض مختلف طلبات وعروض العمل عبر مختلف مواقع المؤسسات العالمية، تحدد من خلالها كل الشروط والمواصفات المؤهلة لقبول الفرد، مستعرضة كل المزايا والتحفيزات التي تستقطب من خلالها عددا كبيرا من المؤهلين ذوو الكفاءات على إختلاف ثقافتهم؛

هذا من جهة، ومن جهة أخرى يفيد الإستقطاب الإلكتروني الحصول السريع على المعلومات، التي تساعد الأفراد في البحث عن وظيفة تناسب طموحاتهم، وبذلك فالأنترنت وأهم مواقعها خاصة الفايسبوك تحقق مزايا لا توفرها طرق الإستقطاب التقليدية التي تعتمد على الإعلانات في الجرائد.

في هذا الصدد؛ أوجدت الدراسات بأن عملية الإستقطاب الحديثة، توفر وتخفيض تكلفة الطباعة والإعلان والتوزيع والتصميم بنسبة لا تقل عن 80% من التكلفة الكلية؛ كما تساعد على سرعة الإستجابة لطلبات الأفراد إذا ما قورنت بالمعاملات الورقية (السكرانة، 2010، 315-316)، إذ تُستعمل تقنيات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في كل مراحل التوظيف من الإختيار، والتشغيل والإندماج، فهي تمكن من تحديد توصيف وظيفي دقيق، والبحث عن المواصفات المطلوبة، معتمدة في ذلك على تقنيات الأنترنت، كالويب تراكنغ Webtracking (علي ندى، إدارة الموارد البشرية الإلكترونية)، هذه التقنية تقوم بالبحث عن الشخص المناسب للمنصب، من خلال كلمات مفتاحية تدل على الكفاءات، والمسار التعليمي والخبرات.

على ذات المنوال؛ توظف للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في التديير الإستشراقي، 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 والإقتصادية والإجتماعية، والثقافية والتنظيمية للأسواق، ثم الإستعانة 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 (علي ندى، إدارة الموارد البشرية الإلكترونية).

ولمعرفة أكثر كيفية تطبيق الإستقطاب الإلكتروني، في إدارة وتسيير الموارد البشرية، فقد أستحدثت وسائل عدة لبلوغ هذا الهدف، الذي يرتقي بخدمات تسيير الموارد البشرية، وهي تتمثل فيما يلي: (حمو صالح ومحمد روستم ، دور الإستقطاب الإلكتروني في إدارة الموارد البشرية)

- 1- تتعاقد المنظمة مع خدمة إستقطاب متخصصة، لتؤدي عددا من التسهيلات للمنظمات والباحثين عن الوظائف، بعض من مكاتب الإستقطاب الإلكتروني متخصصة في إنشاء قواعد معلومات بمواقع على الأنترنت، يمكن للمنظمات والباحثين عن الأعمال، الولوج والبحث فيها، هذه الوسيلة غير مباشرة لأنها تتعامل مع مؤسسات تخيلية؛ إذ تقوم بدور الوسيط بين الباحثين عن العمل وبين الجهات التي تتوفر فيها وظائف شاغرة، وهذا نظير تقاضي رسوم معينة.
- 2- تتول المنظمة بنفسها إنشاء صفحات إلكترونية خاصة بها على الأنترنت؛ لتعلن عن وظائفها، وهناك من المنظمات من تضع برنامج يسمى "إتخذ صديقا لك في المنظمة" وهو برنامج يتيح للباحثين عن العمل الإتصال بالموظفين داخل المنظمة نفسها، بهدف معرفة المنظمة وكيفية العمل فيها بشكل عميق، فهي طريقة مباشرة عكس الأولى، يتم من خلالها الإعلان عن الوظائف الشاغرة على المواقع الخاصة بالمنظمات على الأنترنت.
- 3- الإعتماد على لوحات الإعلانات كوسيلة للإستقطاب الإلكتروني، والتي يمكن إستئجارها من بنوك المعلومات ومواقع الإستقطاب على شبكة المعلوماتية، إلا أن ما يعاب على هذه الوسيلة أنها مكلفة، وتستخدم في الغالب للتعريف العام بالمنظمة، أكثر منها لشغل وظائف شاغرة.

4- مجموعة الأخبار (News Groups) تتكون كل مجموعة من هذه المجموعات من أفراد لهم إهتمامات مشتركة، ويتبادلون المعلومات ذات العلاقة بإهتمامهم عبر الأنترنت.

5- استخدام برامج الحاسب الآلي، ما يطلق عليه إسم "الوكلاء الأذكياء للباحثين في الشبكة العنكبوتية" (Smart Agents Searching)، تتولى هذه البرامج البحث بصورة أوتوماتيكية عن السير الذاتية ذات النوعية العالية، وترتبها في قواعد المعلومات، وهناك برامج يمكنها الحصول على عناوين البريد الإلكتروني للباحثين عن العمل، وإبلاغهم بالفرص الوظيفية المتاحة في المنظمة، لكن هذه التكنولوجيا لا تستخدم إلا في عدد محدد من المنظمات، وتتطلب خبراء في تكنولوجيا المعلومات.

2-5 الإختيار الإلكتروني:

لقد أصبحت عملية المفاضلة والإختيار، من بين المتقدمين من أماكن ودول مختلفة، تتم عبر آليات حديثة أهمها "الإجتماع عن بعد" و"المؤتمرات عن بعد" بهدف الحصول على أفراد مؤهلين للعمل ذي كفاءات مناسبة، حيث يعرض طالبوا العمل سيرهم الذاتية على المواقع التي تخصصها المؤسسات المعنية بالإستقطاب. (توهامي وشناف، 2007، 173)؛ وبالطبع تتيح هذه الآلية الحديثة التواصل بين كل الأطراف المهتمة بالتوظيف، والإختيار يتم عبر عدة أشكال وآليات تكنولوجية حديثة نذكر منها: الفاكس والهاتف وتطبيقات أخرى وفرتها شبكة الأنترنت، منها البريد الإلكتروني، السكايب، إجتماعات الفيديو "Meet"، الزوم وغيرها من التطبيقات الحديثة.

2-5-1. البريد الإلكتروني "Email" يساعد البريد الإلكتروني، الإطلاع على آخر المستجدات من خلال إشعارات الرسائل في الوقت الفعلي، وتخزين الرسائل الإلكترونية المهمة والبيانات بأمان. (تطبيقات جوجل)

2-5-2. إجتماعات الفيديو "Hangouts Meet"

يُمكن هذا التطبيق من عقد إجتماعات الفيديو مع المستخدمين داخل المؤسسة أو خارجها، وللتواصل مع فريق العمل من أي مكان، فهي تسهل عقد إجتماعات وجهًا لوجه، كما يتميز تطبيق "Meet" بأنه يُمكن من الإنضمام إلى الإجتماعات مباشرةً، سواء من جهاز كمبيوتر، أو هاتف، أو قاعة المؤتمرات. (تطبيقات جوجل)

3-2-5: تطبيق السكايب " Skype " ²

تطبيق يستخدمه ملايين الأشخاص من مختلف بلدان العالم، وذلك لما يقدمه من خدمات مجانية جعلته من أهم تطبيقات التواصل الاجتماعي. يتم إستخدامه بكثرة في عمليات الإتصالات الصوتية، وهو يمتاز بنقاء الصوت والصورة إلى درجة كبيرة، مقارنة بالتطبيقات الأخرى الشبيهة، من أهم خصائصه إجراء المحادثات النصية أو الصوتية السريعة، إمكانية الإتصال الصوتي سواء بالصوت فقط أو بالصوت والصورة، إضافة إلى ميزة الإتصال بأرقام الهواتف الأرضية والمحمولة، إمكانية إجراء محادثات جماعية، سواء صوتية أو مرئية وذلك بحد أقصى يبلغ خمسون مستخدم، ترجمة المكالمات والرسائل الفورية. (تطبيق السكايب)

4-2-5. تطبيق Zoom "زوم": وهي منصة الإتصال عبر الأنترنت، تساعد على إجراء

الإجتماعات عبر الأنترنت. (زوم تخترق الخصوصية)

من هنا يمكن القول؛ أن البحث عن مورد معين بمواصفات معينة، أصبح في متناول مختلف المؤسسات وإدارات الموارد البشرية، التي لا تقتصر على البحث في السوق المحلية، بل تعداه إلى الأسواق العالمية بثقافاتها المتنوعة.

3-3-5 تقييم الأداء الإلكتروني:

²- طرح لأول مرة في عام 2003 قبل أن تشتريه شركة مايكروسوفت الأمريكية في عام 2011 في صفقة ضخمة بلغت 8.5 مليار دولار.

تعتبر عملية تقييم الأداء؛ من أهم الوظائف التي تعنى بها إدارة الموارد البشرية، تهدف للتعرف على مستوى أداء الفرد، ومقارنته بغيره من الأفراد أو مقارنته بمعايير موضوعية علمية، وتستعمل في ذلك تقنيات تقييم الأداء؛ بهدف تجنب الذاتية، وتقيس هذه العملية ثلاثة جوانب هي كالآتي: (بوفلجة: دون س ن، ص 49-50).

* طبيعة الجهد المبذول خلال فترة زمنية محددة.

* مستوى الدقة والجودة، ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة.

* نمط الجهد المبذول، بمعنى آخر الطريقة التي يبذل بها المجهود في العمل

وحسب ريني مولينييه "rene moulinier" (116 , 2010 , Allegre)، عملية التقييم هي المفتاح الأساسي لإدارة الموارد البشرية، حيث تلعب الدور المهم في العديد من ميادين تسيير الموارد البشرية، بدءا من التوظيف إلى غاية مكافأة الأفراد على الأداء الجيد. ومن وجهة نظر إدارة الموارد البشرية، فعملية التقييم تعتبر مصدرا ثمينيا للمعلومات الخاصة بالكفاءات الفردية، وكذا تطوير المهنة وتنظيم العمل والحاجة إلى التكوين وتطوير الطاقات والكفاءات، بهدف كشف ومعرفة قدراتهم.

هناك ثلاثة أهداف أساسية للتقييم: (88 , 2009 , Duchamp et Guery) أولهما تحسين أداء العامل، من خلال تسليط الضوء على نقاط الضعف والقوة لديه، بقياس معارفه ومهاراته، ومدى إنسجامه في العمل. وثانيهما تقييم طاقة العامل بتتبع مساره المهني، خاصة فيما يخص عملية الترقية؛ إعتمادا على التحليل الفعال لكفاءاته وتحديد مهامه بدقة. وآخر الأهداف التي وضحتها كل من ديشو وجيري، تتعلق بتحسين الإتصال بين المشرفين والعمال. فهذه العملية التقييمية تستطيع بعث جو إجتماعي، تغيب فيه الصراعات الهرركية.

كانت تتم هذه العملية بطرق كلاسيكية، ولكن مع حتمية رقمنة الإدارة أصبحت تعتمد على مزاياها المختلفة، إذ وفرت تكنولوجيا الحاسوب وشبكة الأنترنت الداخلية

–الأنترانات- مختلف المعلومات والبيانات عن العاملين، موفرة كل المعلومات الجديدة عن كل أداء لهم، من نقاط ضعفهم وقوتهم، تربصاتهم، مختلف التحفيزات والترقيات التي مستهم، الغيابات والعطل المرضية وحوادث العمل التي تعرضوا لها؛ بمعنى آخر كل ما يتعلق بمسارهم المهني داخل المنظمة، ومن التطبيقات الحديثة المعتمدة اليوم في إنجاح عملية التقييم هناك ما يعرف برقابة الأداء عن طريق تكنولوجيا الحاسوب: وهو أحد الإستخدامات الشائعة للتقنية في المنظمات، يستخدم الحاسوب لملاحظة أداء العاملين، وترجمة ذلك إلى البيانات كمية خاصة بالعاملين الذين يستخدمون وصلات الحاسوب كمسجلي البيانات، وعمال الطباعة، والعاملون بمكاتب الطيران والتليفون، ورغم الجدل بين مؤيد ومعارض لهذه النوع من التقييم؛ نتيجة لأن هناك تدخلا في خصوصيات العامل، كما يخلق جوا من عدم الثقة، إلا أنه في الوقت ذاته؛ يساعد المشرفين من فحص ما يقوم به العاملون، كما يسمح لهم بجمع معلومات موضوعية عن الأداء، ويقدم معلومات دقيقة لبرامج التخطيط والتدريب وتوزيع أعباء العمل في المنظمة.(بيرته ومركوروف، 1984، 745-746)

وبذلك توفر هذه المعلومات للقائم على عملية التقييم؛ معرفة المهارات والقدرات، وكل الإشكالات التي تواجه الموارد البشرية، في مرحلة زمنية ومهنية معينة، فهي تسهل من عملية إتخاذ المواقف المناسبة والقرارات الفعالة؛ بما يخدم مصلحة المورد البشري والمؤسسة خصوصا.

4-5. التدريب عبر الشبكات –التدريب الإلكتروني:

يعتبر التدريب من أبرز الأساليب في تنمية الموارد البشرية بالمنظمة؛ لدوره الفعال في تقريب اليد العاملة من الواقع التطبيقي، عرف أنه "نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغيرات في الأفراد الجاري تدريبهم من ناحية معلوماتهم ومعارفهم، وأدائهم وسلوكهم

وإتجاهاتهم، مما يجعلهم صالحين لاثقين لشغل وظائفهم بكفاءة وإنتاجية عالية".
(الجميلي، 1998، 93-94).

والتدريب قد يتم إما بصورة تقليدية أو إلكترونية، هذا الأخير يعتمد على العديد من الوسائط مثل أسطوانات الليزر المدمجة، "CDs" والوسائط المتعددة "Multimedia" التي تستخدم الصوت وأفلام الفيديو وكذا البريد الإلكتروني والإجتماعات عن بعد، ومن أهم سمات هذه العملية أنها تتم بصورة متزامنة حيث يتواصل المدرب والمتدربين مباشرة "online"، مما يجعل جو العمل أقرب إلى الطريقة التقليدية كما قد يتم بصورة غير متزامنة؛ إذ تكون المادة المعروضة على الشبكة لكل شخص ليتعامل معها وفقاً لوقته وسرعته الشخصية (السكرانة، 2010، 339)، ولتقييم عملية التدريب كخطوة مهمة وأساسية ليعرف المدرب مدى إستيعاب البرنامج المخطط له، إستطاعت التكنولوجيا الحديثة التوصل إلى ذلك عبر شبكة الأنترنت، من خلال تتبع ما يقدمه البرنامج التدريبي الذكي، بإستخدام أساليب تتبع العمل "flow work" بهدف قياس تدفق العمل قبل وبعد عملية التدريب (توهامي وشناف، 2007، 176)،

ومن جانب آخر أستحدث تطبيق "إدمودو" "Edmodo" في عمليات التدريب والتعليم الذاتي، هذا تطبيق يقوم بإحداث ملتقى خاص بالمعلمين والطلاب، من خلاله يمكن أن يتواصل الطرفان فيه، وأن ينسقا بينهما، فتطبيق "Edmodo" هو أداة تعليمية يسمح بإنشاء مجموعات آمنة، يمكن للأعضاء فقط الولوج إليها. وبهذه الطريقة لن يكون بمقدور غير المنتمين لفريق العمل الولوج إلى المحتوى المتواجد داخل التطبيق. ويتم إستعماله أيضاً كأداة للتشجيع بهدف الدخول في نقاشات وطرح أسئلة (تطبيق إدمودو)، إن هذا التطبيق سيسمح من خلال إعتماده كآلية أساسية في تسيير الموارد البشرية، في عملية تدريب وتعليم العاملين، وهم في بيوتهم دون عناء السفر والتنقل.

وبصفة عامة لقد وفر التدريب الإلكتروني الكثير من المزايا، أهمها التقليل من نفقات السفر والانتقال إلى مراكز التدريب البعيدة منها، وتدريب عدد كبير من العمال في الوقت ذاته؛ كما قلل من الغياب عن العمل بسبب الإلتزام بوقت البرنامج التدريبي. ولا يقتصر تطبيق التكنولوجيا الحديثة على أهم وظائف إدارة الموارد البشرية المعروفة؛ بل تعدتها إلى إستحداث إستعمالات أخرى مواكبة للتطورات التكنولوجية في الإدارة حسبما أشار إليه علي السلمي، حيث أصبحت تطبق وسائل التوجيه والمساندة للأفراد وفرق العمل عن بعد بإستخدام البريد الإلكتروني، والهواتف المحمولة وإرسال الرسائل الصوتية، وكذا ربطت الرواتب بالإنجاز "pay for performance" وإستخدام إمكانيات التسجيل والمتابعة الإلكترونية؛ للتحقق من الإنجازات الفردية (السلمي، 2008، 345) وغيرها من التطبيقات التي سيفرضها التطور التكنولوجي المتسارع، والتي سترتقي بها إدارة الموارد البشرية إلى مستويات متميزة

5- معوقات تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية:

تخطو العديد من بلدان العالم العربي؛ خطوات رائدة بهدف الولوج لعالم التكنولوجيا الحديثة، وبالطبع بدرجات متفاوتة لخصوصية كل دولة وإمكاناتها البشرية والمادية، ومن الدول الرائدة في ذلك والتي بلغت درجة متقدمة من تسيير شؤونها إلكترونياً؛ دولة الإمارات العربية المتحدة كأفضل مثال عربي، والجزائر بدورها تتسابق في هذا المجال الرقمي كحتمية لمواكبة تغيرات العصر، وما يتجسد في السنوات الأخيرة على أرض الواقع يمثل إرادة قوية وطموحة للحاق بركب العالم الرقمي، وما تطبيق البطاقات المغناطيسية وبطاقة الشفاء، الجواز البيومتری لخير مثال إلا أنها خطوات أولى تحتاج لعناية أكبر بهدف رقمنة إدارتها بما في ذلك إدارة الموارد البشرية، وهذا ما تقره عديد الدراسات العلمية؛ حيث وجد أن الإدارات بالجزائر خاصة والعربية عامة لازالت تسلك السبل التقليدية في العمل وفي تسيير مختلف شؤونها؛ لقلة المعلومات أو عدم وجود بنك

معلومات شامل للموارد البشرية وكذا الأمية الإلكترونية التي يصعب القضاء عليها في ظل وجود الأمية الأبجدية.

ومن الصعوبات التي يجب الإشارة لها أيضا؛ هو أن محاولة فرض التكنولوجيا الإلكترونية في التسيير بصفة عامة، وفي تسيير خدمات ووظائف الموارد البشرية بصفة خاصة؛ ليس بالأمر الهين خاصة بمؤسساتنا ومنظماتنا العربية، حيث وجد أن عصرة المؤسسات لم يكن ناجحا إذ تتراوح النتائج من النجاح البسيط إلى النتائج العكسية، والسبب في ذلك يعود إلى الاختلاف في الثقافات بين الدول التي ظهرت وتطورت فيها تقنيات التسيير، وتلك الدول التي إستوردت هذه التكنولوجيا (توهامي وشفاف، 2007، 176-177)

ويمكن حصر أهم المعوقات التي تعترض الإستفادة الكاملة والرشيده من التكنولوجيا الإلكترونية إلى مشكلات فنية وتكنولوجية، وأخرى متعلقة بإدارة الموارد البشرية، إذ تتعلق المعوقات الفنية والتكنولوجية فيما يلي: (السكرانة، 2010، 327-332)

- المخاطر التي يتعرض لها الموقع على الأنترنت؛ مثل تعرض البيانات للتخريب والتحويل أو إستبدال البيانات.

- السطو على المعلومات الخاصة بطلب الخدمة.

- غياب المستندات الورقية في بعض الخدمات المقدمة إلكترونيا، مما يثير مشكلة إثبات التعاملات وتوثيق الحقوق وإثبات صحة التوقيعات

أما عن المشكلات المتعلقة بالموارد البشرية؛ تتحدد في أن ممارساتها يغلب عليها الطابع التقليدي الذي لا يتماشى مع حجم التغيير الإلكتروني، حيث لا تلقى عملية الإستقطاب والإختيار العناية الكافية، إذ تقتصر عملية الإستقطاب على الإعلانات في الصحف أو مكاتب الإستخدام، أما عملية الإختيار تتم عن طريق المقابلات الشخصية

غير المصممة بدقة، أضف إلى ذلك غياب إستراتيجيات واضحة في تسيير الموارد البشرية؛ حيث يغلب عليها الإجهاد الشخصي في إتخاذ القرارات، كما تأخذ نظم قياس وكفاءة وتقييم الأداء درجة عالية من الشكلية وعدم الموضوعية، وغيرها من المشكلات والعراقيل الذاتية والموضوعية. وفي هذا الصدد أثبتت دراسة ميدانية بإدارات خدماتية جزائرية أنه ورغم المساهمات المعتبرة للتكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء الإدارة؛ إلا أنّ هناك عدّة عراقيل تعوق حوسبة الإدارة والرقيّ بخدماها، والتي تتمثل أساسا في عوائق تنظيمية وإدارية كغياب سياسة واضحة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة، وعوائق بشرية أبرزها نقص المختصّين في مجال تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى عوائق تقنية كتعطّل الحاسوب نتيجة رداءته، وإنقطاع التيار الكهربائي الذي يتسبب في فقدان ما أنجز ولم يحتاط للإحتفاظ به، في وسائط تخزين إلكترونية (طرادخوجة ، 2004-2005.95).

إن هذه المشكلات والعراقيل سواء الفنية والتكنولوجية؛ أو المشكلات المتعلقة بالموارد البشرية، تحد من الإستغلال الأمثل والرشيد للتكنولوجيا الحديثة بالدول النامية خاصة، رغم ما تخصص من ميزانيات وما يصرف من أموال لإقتناء هذه التقنية وأجهزتها؛ وربطها بالشبكات العالمية، هذا الأمر يفرض بالضرورة إعادة النظر في كل الخطط والآليات القديمة وإستبدالها بأخرى تساهم في تحديثات التكنولوجيا، بهدف تفعيل دورها الحقيقي في الإدارة عامة، وإدارة الموارد البشرية خاصة.

الخاتمة:

إن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ساهمت في إرضاء العاملين وتقليل النفقات وتوفير فرص أكبر للمشاركة والتدريب، وتوسعت مجالاتها الأساسية لتشمل إدارة المعلومات والأفراد بفاعلية أكبر من خلال عمليات التوظيف والتدريب وتقييم

الأداء وتسجيل الحضور وإدارة العلاوات، كما ذلت صعوبات التواصل مع الموظفين وتحفيزهم وتحسين الخدمة المقدمة لهم.

وكما يقال ليست التكنولوجيا خيرا خالصا، وليست في الوقت ذاته شرا صرفا؛ حيث أثرت إيجابا على طريقة تسيير إدارة الموارد البشرية بدرجات متفاوتة بين المؤسسات والدول، وأفرزت مخاوف للعاملين داخل مؤسساتهم نتيجة تخفيض عدد العاملين، مع ذلك يبقى العامل الأساسي لنجاح رقمنة الإدارة هو المورد البشري نفسه، إذ تتطلب التكنولوجيا الحديثة كفاءات ومهارات عالية، وقدرات فكرية وإبداعية نتيجة للتطور التكنولوجي المتسارع، كما يجب البحث عن السبل الكفيلة ليتحقق التوازن داخل المؤسسة، فمن جهة تستخدم التكنولوجيا الحديثة ومن جهة أخرى توزع الأدوار بين الأفراد حسب مؤهلاتهم وطموحاتهم؛ متجاوزة سلوك الفعل الإجمالي الذي يجد في الغالب الرفض والهروب؛ وتستنجد بالطرق العلمية للإستثمار الأمثل لمواردها البشرية، بغية التكيف مع نمط التسيير الجديد. أن إدخال التكنولوجيا الحديثة لإدارة الموارد البشرية، أمرا ضروريا وملحا، لممارسة مختلف العمليات الإدارية ومواجهة جلّ المشاكل التنظيمية التي قد تعترضها؛ مع ذلك فإنّ نجاح عملية التغيير يتطلب تكاتف جهود كل الفاعلين الإجماعيين في المنظمة، من خلال تعاونهم لإنجاح كل تغيير.

المراجع والمصادر

- 1 - الجميلي خيري خليل: (1998)، التنمية الإدارية في الخدمة الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- 2- أطراد خوجة سميرة: (2004-2005)، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة.
- 3- اللبان شريف درويش (2000)، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
- 4- سلطان تركي إبراهيم: (1985)، نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي، دار المريخ للنشر، الرياض.

- 5- السيد يسين: (2001)، المعلوماتية وحضارة العولمة، دار نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.
- 6- السكارنة بلال خلف: (2010)، دراسات إدارية معاصرة، ط2، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.
- 7- السلمي علي: (2008)، إدارة موارد البشرية، منظور إستراتيجي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر .
- 8- عامر سعيد يس وعلي محمد عبد الوهاب: (1998)، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2، مركز وايد سبرقيس، القاهرة.
- 9- عزاوي أعمار ومصطفى عبد اللطيف، (2004)، "تأهيل الموارد البشرية في ظل التقانات وتحديات العالم الإقتصادي الجديد"، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، مارس 09-10، جامعة ورقلة.
- 10- علي ندى: (2017)، إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، <https://annabaa.org/arabic/development/12407> -09-أيلول 2017، يوم التحميل 24-08-2018، الساعة 18.52
- 11- فلاح يونس: (2015)، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، الموقع <https://www.alaraby.co.uk/supplementmoneyandpeople/2015/5/19>، يوم التحميل 24-08-2018 الساعة 19.04
- 12- الصباغ عماد عبد الوهاب: (1996)، الحاسوب في إدارة الأعمال، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- 13- توهامي إبراهيم وشناف خديجة: (2007)، "تأثير المعلوماتية في تسيير الموارد البشرية"، مجلة الباحث الإجتماعي، العدد8، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- 14- غنيم أحمد محمد: (2003-2004)، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل المكتبة العصرية، المنصورة، مصر .
- 15- بوفلجة غيات: (د س ن)، مبادئ التسيير البشري، دار غريب للطباعة والنشر، الجزائر.
- 16- غربي وآخرون: (2002)، تنمية الموارد البشرية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر.

- 17- عماد مكاوي حسن: (1997)، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.
- 18- يوسف المعشر، وصلاح الدين الهيتي: (1999) "مدى استخدام الأساليب الكمية و الحاسوب في العمل الإداري"، مجلة مؤتة، المجلد 14، العدد 07.
- 19- م.عطا آدم حمو صالح و م.م.كاوه محمد روستم: (2016)، دور الإستقطاب الالكتروني في إدارة الموارد البشرية.
- الموقع: <http://juhd.uhd.edu.iq/journals/index.php/v02/n03/2016-02-03> يوم التحميل 12/04/2020، الساعة 14.33.
- 20- بيرته، شارل ومركوروف، فلاديمير: (1984)، علم الكمبيوتر والإدارة، ترجمة كمال الخولي، ط1، المنشورات العربية، بيروت، لبنان.
- 21- تطبيق إدمودو: الموقع <https://edmodo.ar.uptodown.com/and roid> ، اليوم 13-04-2020، الساعة 00.46.
- 22- زوم تخترق الخصوصية: <https://www.almodon.com/media/2020/3/26> يوم التحميل 18-04-2020 الساعة 21.30.
- 23- تطبيقات جوجل <http://garmian.edu.krd/ar/%D8%AA%D8%B7%D8%A6%> يوم التحميل 18-04-2020 الساعة 23-00 .
- 24- تطبيق سكايب <https://www.courseshome.com/skype/D.L>-تطبيق 2020 -skype/D.L يوم التحميل 18-04-2020 الساعة 20.00.
- 25- Claude blanche allegre et autre: gestion des ressources humaines, edition de boec, universite, bruxelles, 2010.
- 26- - Duchamp, D. et Guery, I.: La gestion des ressources humaines, éd. Nathan, Paris, France, 2009.