

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique Et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed El-Bachir

El-Ibrahimi Bordj Bou-Arreridj

Faculté des Sciences économique

Commerciales et Sciences de Gestion

Département Science de Gestion



جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريش

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مكملة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية على وظائف إدارة الموارد البشرية

دراسة حالة الفرع الولائي للتشغيل برج بوعريش

تحت إشراف الأستاذة:

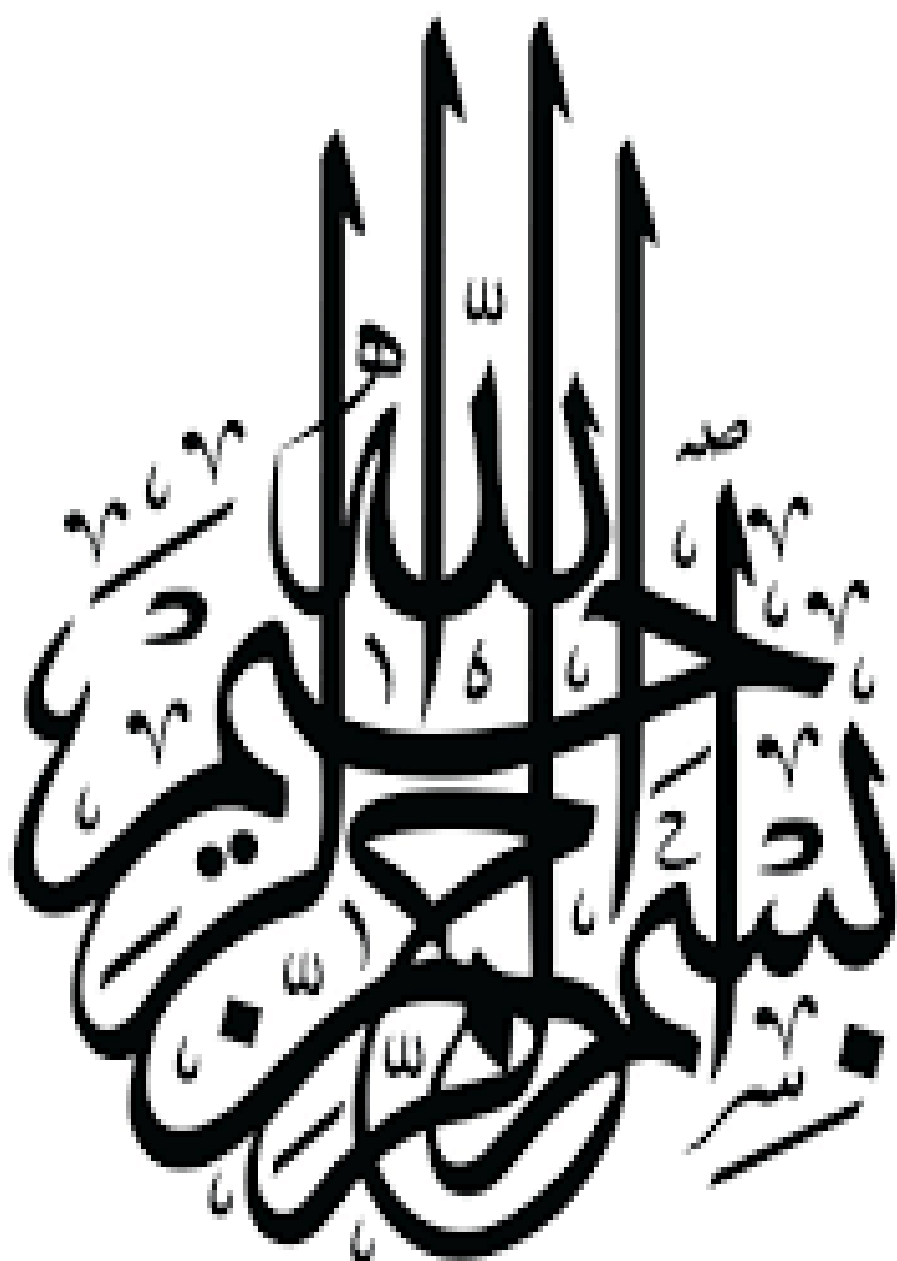
- براهيمى حياة

إعداد الطالبين:

- بوقفة عبد النور

- فحيمة رضا

السنة الدراسية: 2021/2020



شكر وعرفان

إن الشكر والعرفان أولاً وأخيراً إلى الله الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم، فالحمد لله الذي أعطانا القوة والاستطاعة ما يسر لنا الوصول إلى هذا المستوى لإنجاز وإتمام هذا العمل المتواضع، وإننا لنرجو من الله عز وجل أن يجعلها في الصورة المقبولة والإفادة المأمولة وبعده سبحانه واجب علينا خالص الشكر والتقدير للأستاذة المشرفة الفاضلة، الأستاذة الدكتورة "براهيمي حياة" على كل النواحي والتوجيهات القيمة المقدمة من طرفها - فجزاها الله عنا خير الجزاء

كما نتقدم بخالص الشكر إلى:

- الأساتذة الذين درسونا رغم كل الظروف الصعبة
- عمال وإطارات الفرع الولائي للتشغيل
- جميع من مد لنا يد العون

الإهداء

إلى أمز من أمك في هذا الوجود

والذي الكريمين حفظهما الله ورعاهم وأطال عمرهم

إلى زوجتي وأولادي

الإهداء

إلى أمز من أمك في هذا الوجود

أمي حفظهما الله ورعاها وأطال عمرها

إلى سدي في هذه الحياة زوجتي وأولادي

فهرس المحتويات

	التشكرات
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال
	فهرس الجداول
أ - د	مقدمة
5	الفصل الاول: ماهية الإدارة الإلكترونية
6	تمهيد
7	المبحث الاول: ماهية الإدارة الإلكترونية
7	المطلب الاول: تعريف، خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية
13	المطلب الثاني: دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية
15	المطلب الثالث: مبادئ الإدارة الإلكترونية
17	المبحث الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية والإجراءات التي تسبق تطبيقها
17	المطلب الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية
18	المطلب الثاني: الإجراءات التي تسبق تطبيق الإدارة الإلكترونية
21	المطلب الثالث: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية
23	المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية
23	المطلب الاول: ماهية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية
24	المطلب الثاني: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية
27	المبحث الرابع: إنعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الموارد البشرية

27	المطلب الاول: الإنعكاسات العامة لتطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الموارد البشرية
29	المطلب الثاني: الإنعكاسات الخاصة الإدارة الإلكترونية على وظائف ادارة الموارد البشرية
32	المطلب الثالث : نتائج وتحديات تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية
34	المطلب الرابع : الدراسات السابقة
40	خلاصة الفصل الأول
41	الفصل الثاني: تطبيق الادارة الإلكترونية في الفرع الولائي للتشغيل
42	تمهيد
43	المبحث الاول: بطاقة تعريفية بالوكالة الوطنية للتشغيل
43	المطلب الاول: التعريف بالوكالة الوطنية للتشغيل ،نشأتها و تطويرها.....
51	المطلب الثاني: البطاقة التقنية والبنية التنظيمية للفرع الولائي للتشغيل برج بوعريريج.....
53	المطلب الثالث: جهاز المساعدة على الادمج المهني.DAIP.....
58	المبحث الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في عملية إدماج المستفيدين من جهاز المساعد على الإدماج المهني
58	المطلب الاول: البنية التحتية للإدارة الإلكترونية للفرع الولائي للتشغيل برج بوعريريج.....
63	المطلب الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية.....
66	المطلب الثالث: . تطبيق نظام الراد "Redd". في عملية الإدماج في الفرع الولائي للتشغيل.....
70	خلاصة الفصل الثاني
72	خاتمة
	قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
20	الإجراءات التي تسبق تطبيق الإدارة الإلكترونية	01
46	الخدمات المقدمة لطالبي العمل	02
52	الهيكل التنظيمي للفرع الولائي للتشغيل برج بوعريريج	03
55	أطراف عقد جهاز المساعدة على الإدماج المهني	04

فهرس الجدول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
49	الإختصاص الإقليمي للملحقات المحلية للتشغيل	01
51	البطاقة التقنية للفرع الولائي للتشغيل	02
56	المدة الزمنية للعقود جهاز المساعدة على الإدماج المهني	03
57	منح المستفيدين من جهاز الإدماج	04
59	عتاد الإعلام الآلي	05
60	المستوى التعليمي للموارد البشرية	06

مقدمة

مقدمة

أحدثت الإدارة الإلكترونية تغييرات عديدة في بنية المؤسسات الاقتصادية المعاصرة؛ لما لها من دور كبير في زيادة الفاعلية والنزاهة والشفافية وتوفير الوقت، الجهد وحتى المال، ونتيجة إتساع إستخدام الإدارة الإلكترونية في مختلف المجالات لا سيما المؤسسات المختلفة، ما جعلها تحدث تغييرات كبيرة في أنشطتها وكان لها الأثر الواضح على هيكلها ووظائفها وأنماط التسيير فيها.

ولعلّ إستخدام المؤسسات لنظم المعلومات المختلفة، ساهم في تطويرها؛ من خلال توفير المعلومات المناسبة في أقصر وقت، ولمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع المهام والوظائف والقرارات الإدارية، زد على ذلك تحسين وتطوير حركة الإتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن يؤثر على أدائها، ويساعد في تجسيد أهدافها، ورفع مستويات التسيير الأداء العام فيها.

الجزائر لم تكن في منأى من هذا التحول بإستخدام الإدارة الإلكترونية، حيث حاولت مختلف المؤسسات عمومية كانت أو خاصة مواكبة التطور، من خلال إدخال العتاد التكنولوجي والأنظمة المختلفة من أجل الاستفادة من مزاياها، التي تدعم الأهداف وتساهم في تقليص الهدر الناجم عن سوء إستخدام الموارد المختلفة، وعقلنة الإستغلال على المستوى المادي وحتى البشري.

وتعتبر الوكالة الوطنية للتشغيل من المؤسسات الاقتصادية العمومية التي طبق فيها الإدارة الإلكترونية من خلال إستخدام نظام معلوماتي شامل لكل الهياكل، وكذا النشاطات التي يقوم بها الموظفون في مختلف الوكالات، وقد جاء ذلك نتيجة إعادة هيكلتها بعدما تحولت من القطاع الإداري إلى القطاع الإقتصادي العام نهاية سنة 2006، حيث إستفادت من مخطط إعادة التأهيل المخصص لتطوير شبكتها و التي تمس بشكل أو بآخر الموارد البشرية العاملة في مختلف الفروع الولائية والملحقات المحلية للتشغيل، وترتكز على ثلاث محاور:

- توظيف الجامعيين وأصحاب الشهادات العليا؛

- التركيز على تكوين وتأهيل الإطارات؛

- استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التسيير والإدارة.

ولعل من أسباب إختيارنا لهذا الموضوع هو ولوجنا في عالم الشغل سواء في مؤسسة عامة أو خاصة وملاحظة

الأهمية البالغة في استخدام التكنولوجيا والآلات والبرامج الحديثة لمواكبة التطور والمنافسة الشديدة .

تكتسب هذه الدراسة أهمية نظرا للقيمة البالغة التي يكتسبها الموضوع على المستوى العالمي والاهتمام المتزايد

لدى الباحثين نظرا لكونهم ثروة المستقبل والعنصر الفاعل في عملية التغيير، إذ يرون بضرورة تطبيق هذا المشروع

مما سبق تتمحور إشكالية بحثنا في السؤال الرئيسي التالي:

الاشكالية:

ماهو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية على وظائف الموارد البشرية؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي الخطوات المتبعة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

- ما أهمية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ؟

- ما هي انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الموارد البشرية؟

فرضيات البحث: للاجابة على الاشكالية والاسئلة الفرعية سنحاول اختبار صحة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

هناك تطور في تطبيق الإدارة الإلكترونية على وظائف الموارد البشرية

الفرضيات الفرعية:

- هناك خطوات لازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

- هناك أهمية بالغة للموارد البشرية الإلكترونية

- هناك انعكاسات ايجابية وأخرى سلبية في تطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الموارد البشرية

أهمية الدراسة:

وتأتي هذه الدراسة لمعرفة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تسير عملية ادماج المستخدمين من جهاز المساعدة على الادماج المهني وذلك باستخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية (نظام المعلوماتي REDD) في تسير الملفات الإدارية للمستخدمين بالنسبة للإدارات المعنية بعملية الادماج بولاية برج بوعرييج وكذلك تسير عملية الادماج بالنسبة للجنة الولائية للإدماج لولاية برج بوعرييج .

أهداف الدراسة:

- تحديد المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية
- التعرف على المتطلبات التي يستدعيها تطبيق الإدارة الإلكترونية
- التعرف على الوسائل والتطبيقات المسخرة لهذه العملية
- تزويد الطلبة بالمعلومات الخاصة بتطبيق الإدارة الإلكترونية وانعكاسها على الموارد البشرية

المنهج المستخدم:

تمت الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتبر مناسباً لوصف جوانب الدراسة، كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال إجراء دراسة ميدانية بالفرع الولائي للتشغيل برج بوعرييج. الاعتماد على المقابلة كأداة للحصول على المعلومات حول تطبيق الفرع الولائي للتشغيل للإدارة الإلكترونية، والبرامج والمعدات التي تستعملها في ذلك، ومدى تأثيرها على إدارة الموارد البشرية.

هيكل الدراسة:

سعيًا للإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم المذكرة إلى فصلين (نظري، وتطبيقي)، حيث أن الفصل الأول النظري جاء بعنوان ماهية الإدارة الإلكترونية، وقد بدأناه بالتعرف على مفهوم وخصائص وأهداف و مبادئ

الإدارة الإلكترونية ثم إلى دوافع التحول إليها، والإجراءات التي تسبق تطبيقها ومراحل تطبيقها، كما تطرقنا إلى الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من تعريف، أهداف، وأهمية، وكذلك الإنعكاسات العامة والخاصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الموارد البشرية، ونتائج وتحديات تطبيقها.

أما الفصل الثاني التطبيقي فجاء بعنوان تطبيق الادارة الإلكترونية في الفرع الولائي للتشغيل وعرضنا فيه نتائج المقابلة التي قمنا بها مع التحليل الكمي والكمي للبيانات، لنصل في الأخير إلى النتائج النهائية، والتوصيات في ضل هذه الدراسة.

الفصل الأول : مدخل

للإدارة الإلكترونية

تمهيد :

تواجه المؤسسات على اختلاف مجالات نشاطها تحديات متزايدة، تدعوها إلى العمل من أجل التطوير المستمر للوصول إلى مستويات أعلى من الكفاءة، والإنتاجية، وتحديد قدرات تنافسية متعالية تتفوق بها على المنافسين، وتصل من خلالها إلى مستوى إدارة التميز، حيث تعتبر التطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث وفي مقدمتها تقنيات المعلومات والاتصالات التي أوجدت حالة جديدة تماما تعيشها المؤسسات المعاصرة وتعرف بالإدارة الإلكترونية، والتي حققت إنجازات غير مسبوقة في مجالات التطوير الإداري وأساليب وتقنيات الأداء ومستويات العوائد المحققة، ومن خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى الجوانب النظرية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية من خلال العناصر التالية:

- ماهية الإدارة الإلكترونية.
- خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.
- انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الموارد البشرية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بجملة من الخصائص التي تميزها عن الإدارة التقليدية ولعل أهم خاصية تتمثل في التقليل من استعمال الورق والإجراءات المكتبية الروتينية، أي استعمال الحاسوب ولعلها أهم ميزة تجمع بين تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية، وفي هذا المبحث سيتم تعريف الإدارة الإلكترونية هذا مع التركيز على خصائصها.

المطلب الأول: تعريف، خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية

أولاً- تعريف الإدارة الإلكترونية:

لقد حظي موضوع الإدارة الإلكترونية بالاهتمام الواسع والذي انعكس إيجاباً في تعدد التعريفات المقدمة ومن

بينها:

التعريف 1: الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي عمادها إستخدام الحواسيب وشبكات الأنترنت والإكسترانت والأنترانت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والمؤسسات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وبعداة عالية¹.

التعريف 2: إن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات المتطورة لتعزيز دور الإدارة الاستراتيجية للمؤسسة ورفع مستوى الأداء بما كما انها تعمل على تحقيق ما يلي²:

- تصميم وتنفيذ خطة استخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز أعمال المؤسسة بما يساعدها على الوصول إلى تطبيق نموذج الاعمال الإلكتروني ككل في المستقبل .

- بناء وتدعيم علاقات وثيقة بين كل من المؤسسة وعملائها وشركائها ومورديها تتم بالاستمرارية والفاعلية

¹ - سحر قدوري ، الإدارة الإلكترونية وإمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة ، مجلة المنصور ، العدد 14 /خاص ، الجزء الأول ، الجامعة المستنصرية، مصر 2016 ، ص من 157 إلى ص 175.

² - أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية ، المكتبة العصرية المنصورة، مصر ، طبعة 2003، 2004 ص 30.

التعريف 3: لقد تمّ تعريف الإدارة الإلكترونية من طرف الدكتور نجم عبود نجم على أنها : " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"¹ .

التعريف 4: حسب رأي الدكتورة صفاء فتوح جمعة : " هي إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية والمعلوماتية لتطوير ميكنة هذه المهام وتلك الأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة إنجازها بكفاءة عالية"² .

التعريف 5: تتيح الإدارة الإلكترونية المجال الواسع لجميع الإداريين في التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح المؤسسة والعملاء.³

التعريف 6: تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها قدرة المؤسسات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما ييسر توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل.⁴

وعليه فالإدارة الإلكترونية هي العمليات الادارية المنظمة التي تقوم بها المؤسسة، وذلك باستخدام اجهزة الحواسيب ومختلف شبكات التواصل كالأنترنات، والأنترانت، والاكسترانت، حيث تتم هذه العمليات بسرعة وبفعالية وكفاءة عالية تحقق من خلالها المؤسسة أهدافها.

¹ - نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 160.

² - عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، 2014، ص 41.

³ - محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص 25.

⁴ - عبد الحميد المغربي، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل الإداري، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد السابع 2011، ص 23.

ثانياً - خصائص الإدارة الإلكترونية:

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي، إلى نموذج إدارة الكترونية مبني أساساً على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص، حددها الدكتور رأفت رضوان عند تطرقه لمكاسب الإدارة الإلكترونية في جملة من السمات والخصائص يمكن إجمالها في الآتي¹:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، و تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد، إن الإدارة الإلكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات. إذ يصبح شكلها الكترونياً، ومتداولاً بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة، وما يميز الإدارة الإلكترونية أيضاً عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني، والأرشفة الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.

¹ - رأفت رضوان ، الإدارة الإلكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة ، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ، مركز المعلومات واتخاذ القرار ، القاهرة، مارس 2004 ، ص4 .

- تقليل استخدام الورق يقضي على مشكلة عمليات الحفظ والتوثيق وفتح المجال نحو استخدام أماكن حفظ الأرشيف إلى مجالات أخرى، وتسهيل الاتصالات داخل المؤسسة، وخارجها، ودقة ووضوح الوظائف الإدارية لدى المؤسسات.
 - صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن.
 - مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.
 - كما يضمن تطبيق الإدارة الإلكترونية مرونة على التنظيم الإداري، ويوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة، والخاصة، وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوطة تسمح الإدارة الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق، وتحقيق نوعية رفيعة في معالجة البيانات وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة¹.
- وبهذا فالإدارة الإلكترونية تحقق مزيداً من الترابط في انجاز المعاملات، والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيداً من التشاركية، بين مختلف القطاعات الحكومية، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية، واكتمال عنصر الشفافية إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن، من خلال الخدمات العامة الإلكترونية.
- إضافة إلى ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية مدخلاً تكاملياً لاستثمار الجهد والوقت والحيز، والكينونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة، وتحقيق الرضا للجميع، فضلاً عن أنها عمل مستمر².
- حيث تتميز الإدارة الإلكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار

¹ - Jacques, Sauret , efficacité de L'Administration et Service à L'Administraté : Les Enjeux de L'Administration Electronique, Revue Française d'aministration publique, école nationale d'administrative, N° 110 France , 2004 , p 288.

² - محمد محمود الطعمنة طارق شريف العلوش ، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2004.

عن طريق توفير قاعدة للبيانات، وربطها بمراكز اتخاذ القرار، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات، لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين¹.

مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وفق الآتي²:

أ-زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، والأنشطة الإدارية التقليدية، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.

ب- تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

ج - تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

د- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، " إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني، من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية.

¹ - إيهاب خميس أحمد مير ، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور 24، بوزارة الداخلية في مملكة البحرين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007 ، ص 167 .

² - أحمد درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، نشرية تكنولوجيا الإدارة، العدد الثامن، فيفيري / مارس 2007 ، وزارة الدولة للتنمية الادارية، مصر، ص3

ثالثاً- أهداف الإدارة الإلكترونية:

- تعمل أغلب مبادرات الإدارة الإلكترونية على تحقيق انتقال، وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية، إلى العمل الإلكتروني، لتحسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها في الآتي¹:
- إدارة الملفات، واستعراض المحتويات بدلا من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
 - التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
 - اختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات، حيث ان التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون انتظار.
 - تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده، إذ لا حاجة إلى تضمم المستويات الإدارية وتعددتها.
 - التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة، بالآليات التقنية الحديثة
 - التوجه نحو شفافية العمل الإداري وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين، الموردين...إلخ.
- وبالتالي تعتبر الإدارة الإلكترونية تحولا أساسيا في مفهوم الخدمة العامة، بما يرسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح الجمهور المستفيد من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، ويزيد مفهومها عن مجرد التميز في أداء الخدمات العامة، إلى خلق التواصل مع الجمهور عن طريق المعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة، كما تتضمن تعديلات هيكلية في البناء التنظيمي للإدارة.

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية تعمل على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة، إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مشاريع الإدارة، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة، والاستغناء على الموظفين غير الأكفاء، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد، وتقليل معوقات اتخاذ القرار، عن طريق توفير البيانات، وربطها بدوائر صنع القرار².

¹ - علاء عبد الرزاق السلمي ، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر ، الأردن، ص39

² - بدر بن محمد المالك ، الأبعاد الادارية والامنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية دراسة مسحية ، رسالة ماجستير في العلوم الادارية ، قسم العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007 ، ص13 غير منشورة.

المطلب الثاني : دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية

إن موجة التغيير في مجال تقديم وإيصال المعلومات قد دفعت بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية وبنيتها منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي ولزيادة الفعالية وكفاءة الأفراد العاملين في توصيل الخدمات وأحيانا استجابة لضغوط المواطنين أو قطاع الأعمال أو لأطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي، فهناك العديد من المبررات التي جعلت كثيرا من الدول تتسارع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارتها كانت كالاتي¹ :

1- تسارع التقدم التكنولوجي: والثروة المعرفية المرتبطة به، إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة الفرص للمؤسسات أن تستثمر في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

2- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية: حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

3- التحولات الديمقراطية: وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية، إن تغير الأوضاع الدولية فرض واقع أجبر الجميع على الدخول فيها، والذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها.

¹ - عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة القرن الواحد والعشرين، دار المغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص، 183، 184.

- 4- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.
- 5- حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي: من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.
- 6- وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية في كل بلد لتمكين المواطن من المشاركة في النقاش وإبداء آرائهم في القضايا التي تمهم، ومطالبتهم بخلق منظومة اتصال مفتوحة وأثر شفافية.
- 7- الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل وأيضاً تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.
- 8- التسويق: ويشمل التعرف على أفضل الطرق للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص، وتنمية الإحساس لدى المواطنين بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله وبالتالي أهميته كمواطن له حقوق كما له واجبات.
- 9- تقديم خدمات جديدة ومتطورة: إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية، وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة كما ذكرنا وتشديد المراقبة وإجراءات أفضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة.
- 10- اللامركزية: هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع أنه من الصعب على الحكومة الإلكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية من فترة طويلة.

- 11- السيطرة الإدارية:** إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتوقع الخلل، وتتبع معاملات المواطنين، والتقليل من البيروقراطية، ويمنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة، وهذا ما يحقق تطورا اقتصاديا أسرع، واستقرارًا أكبر.
- 12- طلب المواطنين:** وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزءا مهما من روتين حياتهم.
- 13- زيادة مساهمة المواطنين:** يطالب المدافعون عن الإدارة الإلكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة، حتى تعطيم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار، أما من جانب الحكومة فيمكنها الاتصال مع المناطق النائية والأقليات وإرسال واستقبال المعلومات، وأيضا فتح المجال لعمل لقاءات بين المواطنين من أجل توفير الفرص للأشخاص الذين لديهم نفس الاهتمامات والآراء وتباعد بينهما المسافات.
- 14- الشفافية:** إن دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية، ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين، ويقلل من المساعدات الخارجية للدول، فالإدارة الإلكترونية تقلل من الرشاوى وتزيد من الشفافية السياسية، وتزيد من ثقة المواطنين بها.
- 15- التنمية الاقتصادية:** لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكتروني، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية، وتحسين صورها أمام المستثمرين، فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة.

المطلب الثالث: مبادئ الإدارة الإلكترونية

يرى الأستاذ الدكتور عمار بوحوش أن من مبادئ الإدارة الإلكترونية يمكن تلخيصه في مايلي¹:

1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين (Citizen oriented): وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة

عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على

كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة

للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2- التركيز على النتائج: (Résulta Oriented): حيث ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى

نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد،

والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى

مراكز الهاتف، الغاز، لتسديد الرسوم ، والفواتير المطلوبة).

3- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع، أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس

والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

4- تخفيض التكاليف: ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار

زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

5- التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود،

ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

¹ -عمار بوحوش ، مرجع سبق الذكر ص 190.

المبحث الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية والإجراءات التي تسبق تطبيقها

عندما نتخذ قرارا أوليا بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتنا لابد من التأكد من عدة أمور أهمها الحاجة الفعلية لهذه الإدارة وهل الكلفة التي سوف تصرف عليها موازية للخدمات التي سوف تقدمها وهل تتوفر لدينا العناصر الأساسية لإنجاح هذه الإدارة، إلى غير ذلك من التساؤلات التي تتطلب الاجابة عليها .

المطلب الاول: عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي : الحاسوب ، وشبكة الإتصالات

Communication Network ويقع في قلب هذه المكونات الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية¹.

1- عتاد الحاسوب : يقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في

عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحداث ماتوصل إليه

صانعو العتاد في العالم حتى تتمكن من توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، وملاءمة عتاد

الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات .

2- البرمجيات والشبكات : البرمجيات هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة

من إمكانياتها المختلفة.

قد يتوفر لدى المؤسسة أنظمة برمجية جزئية قديمة أو حديثة، وفي الغالب سنفترض أنه يوجد لدى المؤسسة

أنظمة برمجية، حيث أن الأنظمة البرمجية لوظائف المؤسسة المختلفة مثل نظام المعلومات للموارد البشرية،

¹- براهيمى حياة، دور إدارة المعرفة في إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة قطاع الإلكترونيك برج بوعرييج، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، سنة 2017/2018، ص ص 70-71 بتصرف

أنظمة المخزون، المالية، الأجر وغيرها موجودة في المؤسسات منذ زمن بعيد، فلذلك فإن المؤسسة ستكون أمام الخيارات التالية:

- تطوير المنظومة الحالية.
- شراء المنظومة من موردين محليين .
- تأجير المنظومة في حال عدم تمكن المؤسسة من الشراء.

وفي الغالب تقوم المؤسسة إما بشراء منظومة جاهزة كاملة تحتوي أنظمة شاملة للمؤسسة بهدف التحول للإدارة الإلكترونية، أو تقوم ببرمجة تلك المنظومة في حال توفر خبراء لديها.

3- الشبكات : هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت، الإكسترات، وشبكة الإنترنت، التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.

4- الخبراء (صناعة المعرفة): وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من قيادات رقمية، والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة .

وبناء على ما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تمارس عناصرها من البرمجيات، المكونات المادية، الشبكات، والخبراء(صناع المعرفة) التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، الرقابة لإلكترونية وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكفاء والفعال لتكنولوجيا المعلومات.

المطلب الثاني: الإجراءات التي تسبق تطبيق الإدارة الإلكترونية

أصبحت الحاجة ملحة على المؤسسات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ولهذا لا بد من مجموعة من الاجراءات التي

تسبق تطبيق هذه التقنية هي¹:

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الاردن، 2008، ص 64

أولاً - إعداد الدراسة الأولية: لإعداد هذه الدراسة لا بد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية حيث يصل الفريق إلى احدى من القرارات التالية:

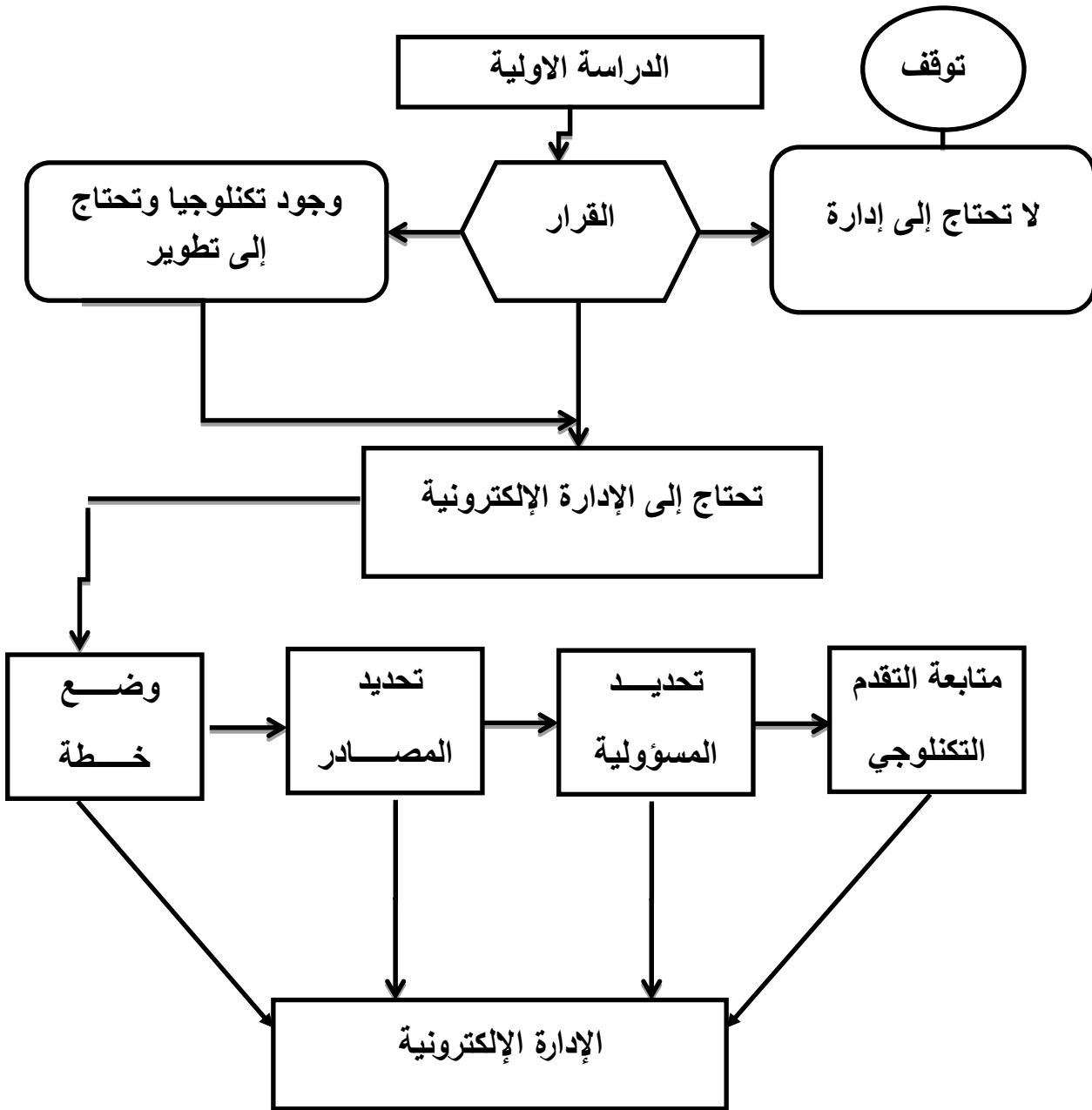
- تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - وجود تكنولوجيا معلومات سابقة ولكن تحتاج إلى تطوير.
 - ينسجم مع آخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق الإدارة الإلكترونية
 - عدم الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنها غير اقتصادية
- ثانياً- وضع خطة التنفيذ: عند اقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا بتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة او الإدارة لا بد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

ثالثاً- تحديد المصادر: وهي التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح ومن هذه المصادر، الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه المؤسسة أو الإدارة.

رابعاً- تحديد المسؤولية: لتنفيذ الخطة لا بد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلفة المرصودة لها.

خامساً- متابعة التقدم التكنولوجي: نظرا للتطور السريع في مجال التكنولوجيا المعلومات الادارية ولغرض مواكبة آخر الابتكارات في هذا المجال فإن هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهو العمل على الحصول على اخر هذه الابتكارات في كافة العناصر التي لها علاقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

والشكل رقم(1) يمثل اختصار لهذه الخطوات:



المصدر: علاء عبد الرزاق السلمي وخالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الاردن، 2008 ،

ص 66 .

المطلب الثالث: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

إذا كان تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة يؤدي إلى خلل في استراتيجية التطبيق كون الانتقال نحو واقع

معين يرتبط دائما بتهيئة الظروف والمناخ الملائم، فإن افضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم

للإدارة الإلكترونية، هو العمل على تقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية، بما يتماشى والظروف

المحيطة بالمنظمات، والهيئات الادارية التي تشهد عملية التحول الإلكتروني.

كما أن الانتقال من البيئة التقليدية إلى الإلكترونية يتطلب من إدارة المؤسسات القيام بعدة خطوات أهمها¹:

- دراسة الواقع الحالي للمنظمة من الإدارة والعاملين والاساليب المتبعة، التقنيات المتوافرة لديها وتقييمها وتحديد نقاط القوة والضعف، ثم يتم بناء على ذلك تحديد أولويات التطوير.
- لا بد ان تحتوي الخطة على تحليل دقيق لكيفية القيام بمهام التقنية الحديثة في تحقيق أهدافها
- تحديد كيفية دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الاداء اليومي للعمل في المنظمة أو المؤسسة، وتوضيح أهداف التغيير ودوافعه للعاملين وتدريبهم.
- تحديد مدى النجاح في إنجاز خطة إدخال التقنية الرقمية إلى المؤسسة.
- رسم خطط استراتيجية وترجمتها إلى واقع ملموس، ووضع آليات تطبيقية لتهيئة المناخ الملائم للعمل الإلكتروني لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

¹ - سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الادارية، المجلة الجزائرية للامن والتنمية ، المجلد 2014 ، العدد 7، الجزائر، 31 جويلية 2014 ، ص،ص 115-116.

تعتبر هذه الخطوات نقطة أساسية ومحورية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح، حيث تعد بمثابة خطوات تمهيدية تركز على توفير الشروط الضرورية لتهيئة البيئة الملائمة للشروع في تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية وتحقيق الأهداف المرجوة منه بفعالية وكفاءة.

بعد القيام بالخطوات السالفة الذكر ولتحقيق التحول الكامل نحو الإدارة الإلكترونية لابد من المرور بمجموعة من المراحل والتي تتضمن بعدين أساسيين هما: البعد الاول يتعلق بنقل الانشطة والعمليات الداخلية إلى أنشطة وعمليات يتم تنفيذها إلكترونياً وبوسائل إلكترونية، والبعد الثاني يتضمن تدفقات العمل الإداري إلكترونياً إلى المستخدمين وهذا الأمر يتطلب تخطيط تلك النشاطات وتنفيذها عبر مجموعة من المراحل المترابطة، وذلك على النحو التالي:

أولاً- المرحلة التمهيدية / الإصلاح الإداري:

تتعلق هذه المرحلة بنظام الإدارة التقليدي الذي تعمل الحكومة من خلاله، الذي أصبح من مخلفات الماضي، غير قادر على مواكبة التطور ودخول عصر المعلوماتية، لذلك لابد من اجراء تمهيدي للتكنولوجيا في الاجراءات والمراحل التنفيذية للإدارة الإلكترونية بإدخال إصلاحات معينة على هذا النظام الإداري، تتمثل في التقليل من الروتين والبيروقراطية في العمل ومحاولة تقليص الاجراءات وتفعيل صور الرقابة الادارية على مصدر القرار ومنفذه على حد سواء، ذلك أن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية لا يمكن أن ينجح إذا لم يتم إصلاح النظام الإداري التقليدي أولاً سيما وأن هذا أساس الإدارة الإلكترونية خصوصاً في مراحل تطبيقها الأولية، وعلى الفترة الزمنية القريبة تمهيدي لإيجاد بيئة إدارية صالحة للبدء بتطبيقات الإدارة الإلكترونية¹.

¹- أسامة أحمد المناعسة ، جلال محمد الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2013 ص،ص 56-57

ثانيا- المرحلة الاولى/ نشر المعلومات **Trans Mission**: تتضمن هذه المرحلة جعل المعلومات متاحة رقميا للمستفيدين، وتأخذ المعلومات مسار حركة خطية تبدأ من الموقع وتنتهي بالمستفيدين.

ثالثا- المرحلة الثانية / التفاعل **Interactive** : تتضمن هذه المرحلة إنشاء شبكات معلومات متطورة تتميز بالفاعلية والسرية وقدرات بحثية عالية ويكون مسار الحركة الخطية للمعلومات باتجاهين إذ تستفيد المؤسسة من التغذية العكسية الراجعة من المستفيدين والزائرين من خلال أساليب مختلفة.

رابعا- المرحلة الثالثة / التعامل (التنفيذ) **Transaction**: تتضمن هذه المرحلة عرض الخدمات وتقديمها إلكترونيا للمستفيدين منها من خلال المواقع الإلكترونية المصاحبة للتسهيلات الإلكترونية المختلفة كالبحث والاستفسار وغيرها.

خامسا- المرحلة الرابعة / التكامل **Integration** : يتحقق التكامل في هذه المرحلة ما بين العمليات الداخلية في المؤسسة مع عملياتها الخارجية وتحول الأنشطة التقليدية جميعها إلى أنشطة إلكترونية.

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

المطلب الاول: ماهية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

تعريف 1: الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هي منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية لإدارة وتنمية الموارد البشرية، فهي نمط جديد في الفكر والممارسة الادارية يتبنى معطيات عصر المتغيرات السريعة، ويستوعب تكنولوجياته المتجددة ويطبق آلياته الفاعلة ويستثمر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إداء وظائفه، فالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي بما يناسب تكنولوجيا المعلومات لإدارة وتنمية الموارد البشرية.

تعريف 2: الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تعني اللجوء لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين إجراءات الموارد البشرية للخطوات التي تميز حياة الموظف: التوظيف، التسيير الاجتماعي (العطل، الضمانات الاجتماعية...) الرواتب، تسيير الكفاءات (المسار المهني، التدريب)، رحيل الموظف، التقاعد.

كما تسعى الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية لإلغاء حواجز الزمان والمكان والتقرب لخدمة الموظف والمرونة في التعامل معه¹.

المطلب الثاني: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

أولاً- أهداف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: إن أهداف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية نابغة من تكاملها مع أهداف الإدارة الإلكترونية، ومواكبتها للتغيرات في بيئة الأعمال، حيث حدد (Lepak & Snell) تلك الاهداف بزيادة التركيز على القضايا الاستراتيجية، زيادة مرونة الاجراءات والممارسات، زيادة كفاءة ادارة الموارد البشرية، تقليل التكاليف وان تكون ادارة الموارد البشرية موجهة نحو خدمة الإدارة والعاملين في المؤسسة.

إن تغير القوى والعوامل المؤثرة على المؤسسات وقضايا العولمة تغير النظرة من الوظيفة الآمنة إلى المهنة الآمنة، ارتفاع معدلات التعليم في العالم وتغير نوعية قوى العمل المطلوبة، كل ذلك كان من أهم أسباب توجه المنظمات نحو الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وذلك لتحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

- تحسين التوجه الاستراتيجي للموارد البشرية.
- تخفيض تكلفة العمالة والنفقات الادارية.
- تحقيق مكاسب من الموارد البشرية.
- تسهيل أداء وظائف إدارة الموارد البشرية.

¹ - مهيب وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2012/2011، ص 93 غير منشورة.

- رفع معدلات الاداء والانتاجية في المؤسسة.

- تنمية وتحسين علاقات العمل وارضاء العاملين.

- دعم أفضل للإدارة عبر أقسام المؤسسة.

- توفير فرص أكبر للمشاركة والتدريب.

- تحسين صورة المؤسسة.

وهي بهذا تهدف إلى تقديم خدمات الموارد البشرية بشكل فوري واجراء معاملات ادارة الموارد البشرية إلكترونياً، وهذا يتطلب مراجعة الاسلوب التقليدي لإدارة الموارد البشرية وإجراءاته المتبعة، وتحويله إلى نموذج متكامل عصري ضمن المفهوم الجديد للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

لقد كانت أقسام الموارد البشرية في السابق تقليدية في عملها وتمثل عبئا كبيرا على المؤسسات، وليست عنصرا أساسيا ومؤثرا في نجاح العمل.

وأصبح هناك اعتقاد متزايد في الاعوام الاخيرة بأنه يمكن للمؤسسة ان تكون لها ميزة تنافسية تميزها عن غيرها، وذلك من خلال تطوير مواردها البشرية ويحدث ذلك بعدة وسائل:

- تنفيذ التدريب بشكل أسرع وتطبيق المهارات المكتسبة بشكل فعال.

- اكتساب قدرات متميزة تميزها عن الآخرين.

- تحسين العلاقات بين القطاعات الوظيفية المختلفة داخل المؤسسة.

- المرونة والاستجابة بشكل أفضل لمتغيرات السوق.

- ثانياً- أهمية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: إن لنظام إدارة الموارد البشرية إلكترونيا أهمية كبيرة تتمثل في¹:
- يقوم بتسهيل الوصول إلى المعلومات كما أنه يستطيع الربط بين نظم مختلفة معا مما يعطي للشركة او المؤسسة ميزة تنافسية عن بقية المؤسسات، ومع تطور هذا النظام ووصوله للربط بين عدد كبير.
 - من قواعد البيانات المنفصلة ستكون الفوائد والمكاسب التي تحصل عليها المؤسسة أكثر بكثير من تكاليف تطبيقه.
 - الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هي الأكثر فعالية وكفاءة لتسيير العمل التشغيلي والفني والاستراتيجي من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة على أداء عمل الموارد البشرية في المؤسسات.
 - أن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تعمل على تحسين جودة المنتجات من خلال الاستثمار في التقنيات المتاحة والعقول الرقمية المدربة والخيرة من الموارد البشرية.
 - قدرة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على تحقيق أعلى درجات السرعة، الحركة، والمرونة العالية التي تتجسد بتوفير اي شيء وفي اي وقت ومكان وباي طريقة.
 - تمتلك الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ثقافة راسخة تقوم على شفافية المعلومات، الندية والتنافسية بين الموارد البشرية في المؤسسات.
 - إن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تعمل على تخفيض التكاليف وتعزيز الاداء وتحسين مستويات جودة الخدمات المقدمة للموارد البشرية².

¹ - برايان هوبكنز، جيمس ماركهام، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ترجمة خالد العمري، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع القاهرة، مصر، 2007، ص 22

² - عبد الله عودة الرواحنة، أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين، دراسة حالة في مجموعة اتصالات الاردنية أورانج، مذكرة مكملة للحصول على درجة ماجستير، تخصص الاعمال الإلكترونية، كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط، الأردن، 2013 ص 16 غير منشورة.

المبحث الرابع: انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الموارد البشرية.

يترب على تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال إدارة الموارد البشرية العديد من الإنعكاسات بعضها إيجابي والأخر سلبي.

المطلب الاول: الإنعكاسات العامة لتطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الموارد البشرية

أولاً- الإنعكاسات الإيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الموارد البشرية: تمكن الإدارة الإلكترونية من

تخفيض التكاليف، وإنجاز الأنشطة بفعالية كبيرة عبر تقديم الخدمات بشكل مبسط، ومبارش وسريع، ثم إرضاء العاملين بإعطائهم الفرصة في صياغة أعمال الموارد البشرية وإبراز رؤيتهم حول مستقبل المؤسسة.

وفي هذا الصدد، تنبؤاً 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. وعلى صعيد آخر، تستعمل 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.

قدرة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في التدبير والإستشراف لفرض الشغل والكفاءات بالمؤسسة حيث تساعد أنظمة اليقظة والرصد على إظهار المتغيرات الطارئة في بيئة المؤسسة، وتحديد تبعاتها على توجهات القيادة، والمقصود هنا التطورات السياسية، و الاقتصادية، 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 وأفاق هذه الإدارة.

وينطبق 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، تناغمها 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 .

ثانيا- الإنعكاسات السلبية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الموارد البشرية: مكن اختصارها في ما يلي:

1- التجسس الإلكتروني: فالحصول على البيانات المخزنة إلكترونياً أسهل بكثير من الحصول على المعلومات المخزنة بالطرق التقليدية وبالتالي فإن التحول لإدارة الإلكترونية يتطلب أخذ الاحتياطات الأمنية الضرورية لحماية المعلومات، وهذا ما يبقى الإدارة دائماً تحت طائل التهديد بالاختراق مما يخلق جواً من عدم الأمان داخل المنظمة.

2- شلل الإدارة: قد يؤدي الانتقال من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة ودون مراعاة الانتقال بالتدرج المرحلي إلى شلل الإدارة، وحينها نكون تخليفاً عن الإدارة التقليدية ولم نطبق الإدارة الإلكترونية.

3- زيادة التبعية للخارج: حيث أن اعتماد الإدارة الإلكترونية الكلي على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تملك أغلب صناعاتها الدول الغنية مما يزيد في درجة التبعية للخارج ويعرض الأمن القومي للخطر، ولكن هذا لا يعني الاستمرار في أسلوب الإدارة التقليدية لكن وجب البحث عن سبل تقليل تلك التبعية في مجال التكنولوجيا المتطورة.

4- تكاليف الإدارة الإلكترونية: تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى تكاليف كبيرة تصرف على البنية التحتية التكنولوجية وبرامج وتطبيقات إلكترونية بالإضافة إلى متطلبات التأهل

والتدريب والصيانة وهو ما يتطلب تخصيص ميزانيات ضخمة قد ترهق كاهل الميزانيات¹.

¹- العتيبي عساف سعد ، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل إجراءات وعمليات الحماية المدنية، وعمليات الحماية المدنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية، السعودية، 2006، ص39.

- 5- البطالة: حيث أن تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى قلة الاحتكاك بين العاملين وتعين عاملين جدد .
- 6- التأثير على العلاقات الإنسانية: حيث يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى قلة الاحتكاك بين العاملين وبينهم وبين أفراد المجتمع، مما أثر سلبا على جانب العلاقات الإنسانية.
- 7- فقدان الأمان: حيث يؤدي التعامل الإلكتروني إلى فقدان الإمان والاستقرار الوظيفي والخوف من إحلال الألة محل الإنسان¹.

المطلب الثاني: الإنعكاسات الخاصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية على وظائف إدارة الموارد البشرية

يمكن تلخيصها في العناصر التالية²:

- أولاً- التسيير الإداري الإلكتروني (L'e-administration): وهو يسمح بالقيام بالمهام على الخط، مثل تسيير العطل، تقارير النفقات، ساعات العمل، طلبات الشهادات، تحديث المعطيات الشخصية عبر نظام تدفق المعلومات.
- ثانياً - تسيير الحركة الداخلية إلكترونياً- التنقل الإلكتروني - (L'e-mobilité) : يسمح بمعرفة عروض التوظيف، بطاقات وصف المناصب، مرجعية المهن، حصيلة التنقلات الداخلية، إجراءات الترشيحات، هذا التطبيق الأكثر استجابة في المؤسسات لأنه يسمح بمعرفة مجمل المناصب المرغوبة في الوقت المناسب، وهذا مايفسر سهولة تدفق معلومات التوظيف الداخلية بصفة واضحة.
- ويعمل التنقل الإلكتروني فرصة للمؤسسة التي تعاني من صعوبة تنظيم سوقها الداخلي بسبب كبر حجمها ، بحيث تسمح بتصفح دليل الوظائف للتعرف على شروط شغل منصب ما، و معرفة البرامج التدريبية المقترحة التي تسمح له من تجميع المهارات اللازمة لشغل هذا المنصب.

¹ - محمد أحمد عبد العزيز محمد الخطيب ص 29-30.

² - براهيمى حياة، مرجع سابق، ص ص 93- 100 بتصرف

ثالثاً- التوظيف الإلكتروني (L'e-recretement) : بدأ التوظيف الإلكتروني في الدول الغربية منذ بداية السبعينات، ويعتبر استخدام e-rh للتوظيف من أهم مجالاتها، حيث أصبح يعتمد على الأنترنت، ويعمل على زيادة كفاءة عملية التوظيف سواء بالنسبة للمرشحين لشغل الوظيفة .

وتسمح نظم التوظيف الإلكتروني بتحقيق المزايا التالية :

- **تدعيم العلاقة المباشرة بين المرشحين للمنصب والمشرف عليه في حالة توظيفه:**
حيث أن الإعلان عن المناصب الشاغرة عبر المواقع الإلكترونية يخفض من تكاليف الإعلانات والمقابلات، ويأغي الحواجز الجغرافية وذلك من خلال انتقال السيرة الذاتية إلكترونياً.
- **ظهور سوق عمل فعلي داخليا:** من خلال إتاحة الفرصة للموظفين لشغل المناصب الشاغرة التي تناسب قدراتهم وطموحاتهم بشكل مباشر وسريع.
- **أتمتة عمليات التقييم والاختيار:** وذلك من خلال إجراء الاختيار والتقييم للمرشحين وفرز الأفضل دون الحاجة لتقلهم إلى المؤسسة بالإستعانة ببرمجيات إدارة الموارد البشرية .
- **تشكيل قاعدة بيانات حول المرشحين:** إذ أن المعالجة الإلكترونية للسيرة الذاتية للمرشحين تسمح بتشكيل قاعدة بيانات حولهم ويساعد على الرد على الطلبات المقدمة في وقت أسرع من استخدام الطرق التقليدية.

رابعاً- **التعويضات الإلكترونية:** تستعمل أنظمة التعويضات الإلكترونية لأغراض تطوير وتنفيذ أنظمة دفع الأجور في المؤسسات وتقديم مجموعة من المنافع للعاملين .

تقوم نظم التعويضات بالعديد من المهام مثل مهام حساب المدفوعات الخاصة بالأجر والضريبة والتأمين، وبعضها يقوم بإصدار إيصال الدفع ومنها ما يكون إلكترونياً ، بالإضافة إلى ذلك تقوم نظم التعويضات بإخطار

الموظفين بالعديد من الأمور المتعلقة بالجوانب المالية الخاصة بهم، كما تمكن المدراء من إجراء العديد من التقديرات كتقدير النفقات المرتبطة بالأجور.

كما يمكن لنظم e-rh تدعيم نظم الأجور بطرق عديد ومنها:

- إيجاد تكامل أكبر بين نظم الأجور ونظم تسجيل الحضور والإنصراف.
- تسهيل إدارة الإجراءات الخاصة بالرواتب.
- سرعة الاستجابة لتغيير أوضاع الموظفين، كمنح الحوافز والمكافآت .
- أتمتة نماذج النفقات الروتينية، كالتنقل والسفر وغيرها، حيث يصبح بإمكان الموظف تعبئة النموذج من خلال الأنترنت أو من خلال بوابة المؤسسة، ويقوم بحساب قيمة تلك النفقات ثم تحويلها إلى نظام الأجور إلكترونياً.

خامسا - التدريب الإلكتروني L'e-formation: التدريب الإلكتروني هو تقديم البرامج التدريبية والتعليمية عبر وسائط إلكترونية متنوعة تشمل الأقراص المدججة، شبكة الأنترنت بأسلوب متزامن أو غير متزامن، سواء كان بمساعدة مدرب أو بدون مدرب.

كما أن هناك بعض التطبيقات تقود المستعمل إلى تقييم مهارته عبر الخط، بواسطة تطبيقات وأنظمة معلومات تعمل بواسطة الأنترنت تخص الموارد البشرية.

ولكي تستفيد المؤسسة من هذه الوسائل يجب عليها أن تتحرى بعناية إحتياجات المتدربين ، بحيث تجعل الموظفين يشعرون بأهمية وحثمية مواد التعلم ومدى اثرها على مسارههم الوظيفي، و تضافر جهود المنظمين من أجل مراعاة العوامل النفسية والإجتماعية التي تعوق التدريب.

سادسا- تقييم الأداء الإلكتروني : تقوم الكثير من المؤسسات بتوفير عملية أداء إلكترونية لتسهيل إدارة وتنفيذ عملية التقييم من أجل متابعة وتنفيذ أهداف عملية تقييم الأداء، وتساعد هذه الأنظمة المدراء على قياس الأداء، كتابة تقارير الأداء وتوفير التغذية العكسية للعاملين.

كما تستخدم أنظمة مراقبة الأداء المحسوبة (CPM) في تسهيل عملية قياس الأداء عن طريق قياس متغيرات معينة مثل عدد الوحدات المنتجة ، أو الوقت المستغرق لتنفيذ المهام أو معدل الأخطاء، ومن أحد أهم أسباب زيادة استخدامها قدرتها على زيادة نطاق الإشراف بشكل كبير وتخفيض الوقت المستغرق من قبل المدراء لمراقبة العاملين وسلوكهم وأدائهم.

المطلب الثالث : نتائج وتحديات تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

أولا- نتائج تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية:

يلخص (Huub Ruel et Others) هذه النتائج المتعلقة بإدارة الموارد البشرية بناء على توجيهاتها المختلفة في النقاط التالية¹:

- المؤسسات التي تعتمد التوجه التشغيلي بإستخدام E-RH سيكون للعاملين دورا كبيرا في تنفيذ الخطط الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية .
- المؤسسات التي تعتمد التوجه العلاقتي بإستخدام E-RH سيكون طاقم أصغر كافيا لإدارة الموارد البشرية .
- المؤسسات التي تعتمد التوجه التحويلي بإستخدام E-RH سيكون من الضروري توفر خبراء الموارد البشرية وذلك لصياغة الخطط الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية.

¹- براهيمي حياة، مرجع سابق ، ص ص 101-102 بتصرف

ثانيا - تحديات تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

إن من أهم التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية عند التحول إلى أنظمة E-RH والتي من الممكن أن تؤثر على نجاحها أو فشلها هي¹:

- إلغاء الحدود بين قسمي الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات، حيث كان طاقم العمل يقسم تكنولوجيا المعلومات في الشركات منعزلا إلى حد ما عن غيره من الأقسام الأخرى في المؤسسة.
- بدأ التكامل بين أقسام تكنولوجيا المعلومات والقطاعات الإنتاجية الأخرى بالمؤسسات في الأعوام الأخيرة يتحسن، حيث أدخلت تكنولوجيا الكمبيوتر بشكل كبير في كل أنشطة العمل اليومية، وأصبح العاملون في أقسام الموارد البشرية يدوكون أهمية نظم الموارد البشرية.
- تحسين مكانة قسم الموارد البشرية ، من إستخدام يقتصر على العاملين فيه إلى قسم يشارك في وضع الإستراتيجية لعامة للمؤسسة .
- تحويل تركيز قسم الموارد البشرية إلى العملاء، حيث ينظر الكثيرون إلى مهام الموارد البشرية على أنها مهام تنفيذية وتقليدية أي أنهم لا يبادرون بالفعل إنما يستجيبون فقط لرد فعل الآخرين، ويتطلب التنفيذ الصحيح لنظم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تحولا في التركيز إلى العملاء.
- حاجة العاملين بالموارد البشرية إلى فهم طبيعة عمل المؤسسة.
- فقدان العاملين بالموارد البشرية للإتصال مع الأفراد.
- الحفاظ على مستوى جودة الخدمة، فهناك احتمال لإنخفاض مستويات جودة الخدمة نتيجة لتحويل النظام من تقليدي إلى إلكتروني.

¹- براهيمى حياة، مرجع سابق ، ص ص 102-103 بتصرف

- تأمين المعلومات، حيث يعد ذلك ضرورة قانونية وخاصة في ظل انتقال المسؤولية إلى الأفراد العاملين.
- ضمان الوصول إلى النظام من قبل كافة العاملين، ومن قبل ذوي الاحتياجات الخاصة.
- التوافق مع المعايير المتعارف عليها ، وخاصة عند بناء صفحات الويب.
- مراعات اختلاف الجوانب الثقافية، وخاصة عند العمل في بيئة دولية.

المطلب الرابع: الدراسات السابقة

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه لأن إطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار ويمكنه من تفادي أخطاء الآخرين، وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر وإختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات عربية وأخرى جزائرية.

I. الدراسات السابقة باللغة العربية:

الدراسة الأولى : من إعداد رشاد خضير وحيد الدايني بعنوان " أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطور الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص: إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، بمصرف الرافدين بالمملكة الأردنية الهاشمية وجمهورية العراق سنة 2010.

حيث تمحورت إشكالية الدراسة حول الأسئلة التالية :

- ما مدى تأثير مضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية المالية) على أداء مصرف الرافدين(الربحية، الحصة، التسويقية ؟
- ما مدى تأثير مضامين الإدارة الإلكترونية على تطوير الموارد البشرية في مصرف الرافدين؟.

- ما مدى تأثير تطوير الموارد البشرية على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة، السوقية)؟
و تمثل الهدف الأساسي للدراسة في محاولة الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية ودور الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة، هذا من خلال تحقيق الأهداف التالية: دراسة أثر مضامين الإدارة الإلكترونية على تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية).

- تحديد أثر مضامين الإدارة الإلكترونية على تطوير الموارد البشرية.

- تحديد أثر تطوير الموارد البشرية على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية).

ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبيان شمل (31) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من 214 مفردة، ثم جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد إتبع الباحث منهج دراسة الحالة الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:

1- أن مستوى أهمية المضمون التكنولوجي للإدارة الإلكترونية في مصرف الرافدين كان مرتفعا من وجهة نظر عينة الدراسة أما مستوى أهمية المضمون المالي فكان متوسطا.

2- كل من مستوى أهمية تطور الموارد البشرية ومستوى الربحية وكذلك مستوى الحصة السوقية بمصرف الرافدين كان مرتفعا بالنسبة لعينة الدراسة.

3- وجود تأثير ذي دلالة معنوية بمضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية والمالية) على كل من تطوير الموارد البشرية وكذلك على أداء مصرف الرافدين (الربحية، الحصة السوقية) عند مستوى الدلالة (0.05).

مناقشة الدراسة:

تم اختيار هذه الدراسة لأنها تتفق مع دراستنا في أن كلاهما يركز على عنصرين أساسيين : هما الإدارة الإلكترونية والموارد البشرية، وكذلك هدف الدراسة , لكن اختلفت الدراستين في التقنية المستخدمة لجمع البيانات،

وكذا ميدان الدراسة فهي لم تطبق في الفرع الولائي للتشغيل ، وكذلك المجال الزمني الذي يختلف فهذه الدراسة أجريت في سنة 2009 بفارق 11 سنة ولقد ساعدت في تزويدنا بأسماء العديد من المراجع والكتب ذات الصلة الموضوع.

الدراسة الثانية : دراسة عشور عبد الكريم :دراسة بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر " جامعة منتوري قسنطينة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، سنة 2010.

هدفت هذه الدراسة إلى الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية، تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي، باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا، ومحاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية، وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة، من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية، أما عن المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المضمون، ومنهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي وكانت عينته عبارة عن مجموعة القوانين والتشريعات والمواد القانونية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية، فتمثل التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة فيما يلي: إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟ وتفرعت عنها خمسة أسئلة محورية:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟

- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟

- ما هي توجيهات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، أو كيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة

العمومية؟

- ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر وهل وصلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية ؟
- وأهم ما توصل إليه الباحث من نتائج في دراسته:
- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.
- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية، الديمومة، الاستمرارية، الاستجابة، السرعة، ربح الوقت والدقة في تحديد المهام.
- الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية بما يحقق النزاهة، المحاسبة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة للمواطنين.
- الرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية يقربها من المواطن غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر، تبعا لبيئة وخصوصية التجربة أو النموذج المطبق.

II-الدراسات الوطنية:

- الدراسة الاولى: دراسة فرخة ليندة بعنوان دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج - جيغل - رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص: تسيير الموارد البشرية، سنة 2016.

فتمثلت إشكالية الدراسة من خلال السؤال الرئيس الآتي: ما دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات؟ وتفرعت عن هذا السؤال الرئيس جملة من التساؤلات الفرعية التي تتمثل في:

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية؟
- ما المقصود بتنافسية المؤسسات؟
- هل يوجد تطبيق للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بالمؤسسات؟
- ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة نذكر ما يلي:
- تمثل الموارد البشرية عصب المؤسسات وعمودها الفقري الذي بدونه لا يكون لها أي وجود، لان أدائها هو المحدد الرئيسي لأداء المنظمة ككل، وهي بذلك ميزة تنافسية للمؤسسات.
- تحتل إدارة الوارد البشرية مكانة خاصة في دراسات الإدارة المعاصرة لأنها المحرك للعملية الإدارية الناجحة، كونها تؤثر في كافة عناصر المنظمة.
- معظم وظائف إدارة الموارد البشرية يمكن تحويلها إلى وظائف إلكترونية، لذلك تواجه إدارة الموارد البشرية تحديات هامة مع الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.
- هناك اهتمام من قبل الشركة الإفريقية للزجاج بجعل بتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، وادراك مدى أهمية ذلك.

الدراسة الثانية : دراسة بوقلاشي عماد: تحت عنوان " الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية " دراسة حالة وزارة العدل- دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر سنة 2011.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل من خلال الوقوف على مختلف المفاهيم والخصائص المنصبة حول الإدارة العمومية والتنويه بضرورة عصرنتها من خلال تبنيتها لمفهوم الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها ومزايا الإدارة الإلكترونية التي تمنحها للمواطنين والمجتمع و للإدارات العمومية بنفسها، أما أدوات الدراسة فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي وأدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستبيان من أجل تقصي المعلومات وجمعها وتم أخذ وزارة العدل كنموذج للدراسة.

حيث انصبت الإشكالية الأساسية في محاولة الوقوف على تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية

ودورها في تحسين أدائها ولتبسيطها تم صياغتها على الشكل التالي :

إلى أي مدى تؤثر الإدارة الإلكترونية على أداء الإدارات العمومية؟

وللإلمام بهذا الموضوع أكثر تم تجزئة السؤال الرئيسي إلى أسئلة الفرعية:

- ما طبيعة الإدارة العمومية، وما هي الطريقة الحديثة لتسييرها؟
- ما هو النموذج الجديد للإدارة في مجتمع المعلومات؟
- كيف يتأثر أداء الإدارة العمومية في ظل تبنيها للإدارة الإلكترونية؟
- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء وزارة العدل وقطاع العدالة عامة؟

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تمثلت في:

للإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة وتبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة أخرى من خلال التوجه إلى تبني تسيير عمومي حديث يخرجها من كنف أزمتها المشروعة، سعياً منها لتحسين أدائها.

- انطلاقاً من تقييم الوضع، في إطار تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية 2013 وعلى الرغم من الاستثمارات خلال

السنوات الماضية ماتزال أعمال عصرنة الإدارة العمومية بواسطة

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير خدمات عبر شبكة الانترنت غير مكتملة ومثمنة.

- في قطاع العدالة تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل وزارة العدل من خلال توفير التجهيزات

والوسائل اللازمة لتسييرها وسير قطاع العدالة بشكل عام، وقد ساعد ذلك على تجسيد بعض المشاريع الهامة على

أرض الواقع على غرار الشبكة القطاعية لوزارة العدل، والتي ساهمت في إنشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق

القضائية... الخ، حق المواطنين والمتقاضين وكافة العاملين مع القطاع أنفسهم.

خلاصة الفصل الأول

من خلال ما سبق ذكره يمكننا القول بأن الإدارة الإلكترونية تؤثر على الوظائف الإدارية داخل المؤسسة، ومن هنا تظهر ضرورة إعادة النظر فيما يتعلق بدور وظيفة الموارد البشرية على مستوى المؤسسة، وتحديث طريقة ممارسة نشاطاتها من تقليدية إلى إلكترونية نظرا للمزايا التي تقدمها هذه الإدارة إلى الموارد البشرية التي تسعى إلى تعظيم استفادتها من تبسيط الإجراءات الإدارية والإهتمام بوظائف أكثر أهمية وتخفيض النفقات الإدارية وذلك بقيام المؤسسة بتوفير التدريب المستمر لموظفيها بغية مجابهة أحدث التكنولوجيا نظرا لسرعة تغييرها وحتمية التغيير التي تفرضها البيئة الخارجية، وإنعكاساتها على المؤسسة ووظائفها، وللتعمق في الموضوع أكثر سوف نحاول معرفة واقع الإدارة الإلكترونية على وظائف إدارة الموارد البشرية بالفرع الولائي للتشغيل ببرج بوعريبيج من خلال معرفة برنامج جديد يساعد على القيام بعملية الإدماج لفئة المستفيدين من جهاز لمساعدة على الإدماج المهني ، وهذا ماسوف نتطرق إليه بالتفصيل في الفصل الثاني.

الفصل الثاني : تطبيق
الإدارة الإلكترونية في
الفرع الولائي للتشغيل

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل الأول إلى الجانب النظري، حيث تم التعرف على اهم المفاهيم والأساسيات النظرية للإدارة الإلكترونية وتأثيرها على وظيفة إدارة الموارد البشرية، وباعتبار الفرع الولائي للتشغيل يمتلك قاعدة بيانات كبيرة لطالبي العمل متمثلتا في بيان السيرة الذاتية إلكترونيا، و7433 مستفيد من عملية الإدماج، وعدد كبير من المؤسسات الاقتصادية العمومية والخاصة، سنحاول التطرق في هذا الفصل التطبيقي إلى العناصر التالية:

- بطاقة تعريفية للوكالة الوطنية للتشغيل
- تطبيق الإدارة الإلكترونية في عملية إدماج المستفيدين من جهاز المساعد على الإدماج المهني

المبحث الأول: بطاقة تعريفية للوكالة الوطنية للتشغيل

المطلب الأول : التعريف بالوكالة الوطنية للتشغيل، نشأتها وتطورها

تعتبر الوكالة الوطنية للتشغيل كمرفق عمومي للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، خاضعة لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 06 / 77 المؤرخ في 17 محرم 1427 الموافق إلى 18 فبراير 2006، وتتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، تعمل تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي، تلعب الوكالة دور الوساطة بين عروض وطلبات العمل المسجلة على مستوى بطاقتها، كما تساعد على تنظيم ومعرفة وضع سوق العمل الوطني وتطوره، وهي تعتبر الأداة الفعلية للدولة في أداء مهامها كوسيط في سوق الشغل، بالإضافة إلى أنها تقوم بتنفيذ سياسة الدولة للتشغيل كمخطط العمل لترقية التشغيل ومحاربة البطالة.

أولا - النشأة والتطور: يتم تنظيم وتسيير سوق الشغل في جميع بلدان العالم من طرف الدولة وذلك عن طريق المرفق العمومي للتشغيل، وظهرت المرافق العمومية للتشغيل في البلدان الصناعية في أواخر القرن 19 بسبب المخاوف من الآثار الإقتصادية والإجتماعية للبطالة، بعد إستقلال الجزائر أنشأت الدولة مرفق عمومي للتشغيل والممثل في الديوان الوطني لليد العاملة (ONAMO)¹.

في نوفمبر 1962 بمقتضى المرسوم رقم 99-62 المؤرخ في 29 نوفمبر 1962 المتعلق بإنشاء الديوان الوطني لليد العاملة وذلك في إطار سياسة ترقية التشغيل ومكافحة البطالة، ويعد هذا الأخير مؤسسة عمومية ذات طابع إداري منذ سنة 1971 بأمر رقم 42-71 المؤرخ في 17 يونيو سنة 1971، والمتضمن تنظيم المكتب الوطني لليد العاملة ليتغير إسمه سنة 1990 ويصبح الوكالة الوطنية للتشغيل (AGENCE NATIONALE DE L'EMPLOI ANEM) بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 259-90 مؤرخ 8 سبتمبر 1990.

¹ - الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل: تعريف الوكالة الوطنية للتشغيل ، [http ; //www.anem.dz/ar/pages/historique-ar.html](http://www.anem.dz/ar/pages/historique-ar.html) ، تاريخ الولوج للموقع : 2021/06/01.

سنة 2006 تم تغيير طابعها القانوني من مؤسسة عمومية ذات طابع إداري إلى مؤسسة عمومية ذات تسيير

خاص (EPGS (établissement public à gestion spécifique).

نهاية سنة 2006 إستفادت الوكالة الوطنية للتشغيل من مخطط إعادة التأهيل، المخصص لتطوير شبكتها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-77 المؤرخ في 19 محرم 1427 هـ الموافق لـ 18 فبراير 2006م، الذي يحدد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل، تنظيم سيرها، والذي منحها مرونة أكبر في تسيير الموارد البشرية والمادية، التي تمكنها من توسيع شبكتها وتنفيذ مهامها في أحسن الظروف الممكنة، حسب ما يقتضيه القانون 19/04 المؤرخ في 13 ذي القعدة 1425 هـ الموافق لـ 25 ديسمبر 2004م والمتعلق بتنصيب العمال ومراقبة التشغيل¹.

ثانيا - مهام الوكالة الوطنية للتشغيل: تمارس الوكالة الوطنية للتشغيل مهامها في إطار سياسة التشغيل المقررة من طرف الحكومة، بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 06-77 المؤرخ في 18 فيفري 2006 الذي يحدد مهامها، تنظيمها وتسييرها، وبموجب هذا المرسوم تتولى الوكالة المهام الآتية²:

1- خدمات مقدمة لطالبي العمل:

- تنظيم معرفة وضعية السوق الوطنية للتشغيل واليد العاملة وتطورها وضمان ذلك، وتكلف بهذه الصفة على الخصوص بما يأتي:
- وضع منظومة إعلامية تسمح بالإطلاع بكيفية دقيقة ومنتظمة وحقيقية على تقلبات سوق التشغيل واليد العاملة.
- القيام بكل تحليل وخبرة في مجال التشغيل واليد العاملة.
- القيام بكل دراسة وتحقيق لهما صلة بأداء مهمتها.
- تطوير أدوات وآليات تسمح بتنمية وظيفة رصد سوق التشغيل (تقسيمها)

¹ - الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل، مرجع سابق .

² - المرسوم التنفيذي: رقم 06-77، المؤرخ في 18 فبراير 2006، الصادر في 19 فبراير 2006، العدد 9، المادة رقم 5، ص 23.

- جمع عروض وطلبات العمل ووضعها في العلاقة فيما بينها، وبهذه الصفة بما يأتي:
- ضمان إستقبال طالبي العمل وتوجيههم وتنصيبهم.
- القيام بالبحث عن عروض العمل لدى الهيئات المستخدمة وجمعها.
- تنظيم المقاصة (المقاربة والموافقة) بين عروض وطلبات العمل على المستوى الوطني والجهوي والمحلي.
- تشجيع الحركة الجغرافية والمهنية لطالبي العمل بتنظيم وتسيير المساعدات الخاصة الموجهة لتنظيم حركات اليد العاملة طبقا للتنظيم المعمول به، وبالمشاركة مع المؤسسات والهيئات المعنية في تطبيق عمليات التحويل المهني او التكوين التكميلي الخاص بتكثيف مؤهلات طالبي العمل مع متطلبات عروض العمل المتوفرة.
- المشاركة في تنظيم وتنفيذ البرامج الخاصة بالتشغيل التي تقررها الدولة والجماعات المحلية وكل مؤسسة معنية وإعلامها بتسيير البرامج المذكورة أعلاه وإنجازها.
- البحث عن كل الفرص التي تسمح بتنصيب العمال الجزائريين في الخارج.
- تطوير مناهج تسيير سوق التشغيل وأدوات التدخل على عرض وطلب التشغيل وتقييمها.
- ضمان عمليات التكوين في مجال الاستشارة في التشغيل وتسيير سوق العمل.
- إبرام الاتفاقيات مع الهيئات المعتمدة والبلديات المكلفة بنشاطات التنصيب.

هذا وقد تم تعديل هذا المرسوم بإصدار مرسوم تنفيذي جديد في 29 افريل 2019 متعلق بمهام الوكالة وتم إضافة

ما يلي¹:

- إبرام الاتفاقيات مع الهيئات المستخدمة قصد مساعدتها وارشادها في تحديد احتياجاتها من الكفاءة؛
- متابعة مدى تنفيذ الهيئات المستخدمة لالتزاماتها فيما يخص توظيف اليد العاملة الوطنية في إطار الموافقات
- ضمان تطبيق التدابير الناجمة عن الاتفاقيات والاتفاقيات الدولية في مجال التشغيل فيما يخصها.

¹ - مرسوم تنفيذي: 29 افريل 2019

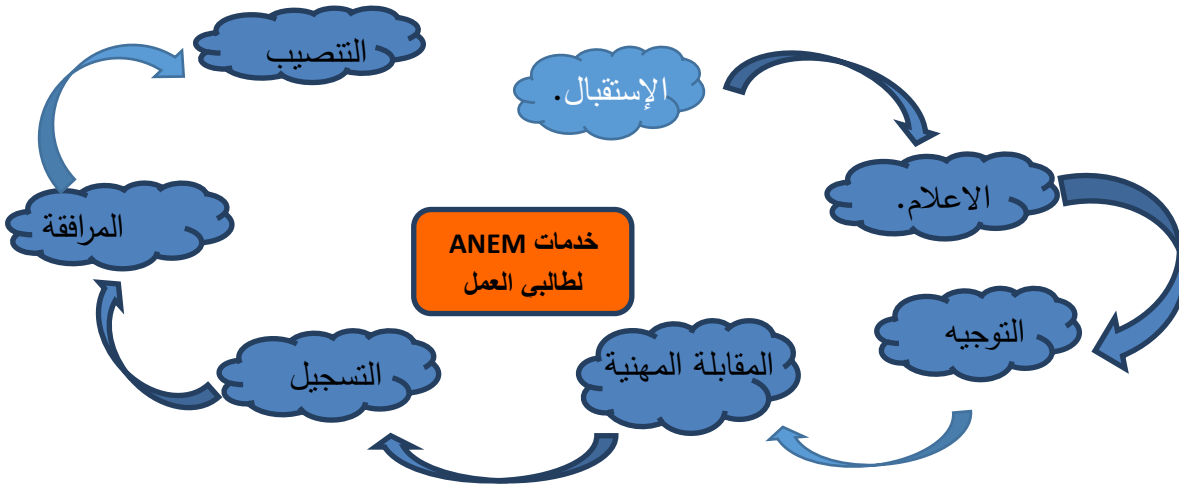
- ضمان تطبيق تدابير الرقابة المنبثقة عن أحكام القانون رقم 04-19 المؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1425 الموافق 25 ديسمبر 2004 والمتعلق بتنصيب العمال ومراقبة التشغيل فيما يخصها¹.

- المساهمة في اعداد وتعيين المدونة الجزائرية للمهن بالاتصال مع جميع قطاعات النشاط.

- تطوير الشراكة مع الهيئات الخاصة المعتمدة للتنصيب².

كما تقوم الوكالة الوطنية للتشغيل منذ سنة 2008 بتسيير جهاز المساعدة على الادمج المهني -DAIP- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 126/08 المؤرخ في 13 ربيع الثاني عام 1429 هـ الموافق ل 19 أبريل سنة 2008 والذي يتعلق بجهاز المساعدة على الادمج المهني³.

الشكل رقم (02): يبين أهم الخدمات المقدمة لطالبي العمل.



المصدر: من إعداد مديرية التكوين والتأهيل، بالإعتماد على الحقبة التكوينية الإستشارة في التشغيل، محور طالب العمل، و و ت جويلية 2017 ص 5.

وهناك خدمات أخرى مقدمة لطالبي العمل، أهمها خدمة خلية الإصغاء، هذه الأخيرة تابعة لمديرية تسيير سوق الشغل ويكلف بها مستشار في التشغيل على مستوى كل فرع ولائي للتشغيل، يقوم بإستقبال العرائض إما من الوكالة

¹ - القانون رقم: 04-19 المؤرخ في 13 ذي القعدة 1425 هـ الموافق ل 25 ديسمبر 2004 م يتعلق بتنصيب العمال ومراقبة التشغيل ص 24.

² - المرسوم التنفيذي: رقم 19-140، المرجع السابق، الصفة نفسها،

³ - المرسوم التنفيذي: رقم 126/08 المؤرخ في 19 أبريل 2008، الصادر ب 30 أبريل 2008، العدد 22، المادة 31، ص 23.

الوطنية أو من الولاية أو من مديرية التشغيل، أو عبر الرقم الأخضر التابع للوكالة الوطنية وهو 3005 يستقبل إنشغالات مرتفقي الوكالة. يحوّلها إلى المكلف بخلية الإصغاء بالمحققة المحلية للتشغيل بحيث يقوم هذا الأخير بإستقبال العريضة، ودعوة صاحبها وإعطائه الخدمة الملائمة له حسب طلبه وحسب ما يسمح به القانون وما هو موجود. فضلا عن ذلك توجد أيضا متابعة لطالبي العمل أثناء توجيههم على مستوى عروض العمل المتوفرة، سواء متابعة المستفيدين في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني، أو متابعة طالبي العمل المسجلين إلى غاية إدماجهم المهني، من خلال توجيههم إلى القيام بتكوينات إضافية، أو إعطائهم بعض التقنيات لتحرير سيرهم الذاتية أو كيفية إجراء مقابلة مهنية هذا مع ضرورة الإشارة إلى أنه في السنوات الأخيرة وفي إطار العصرية وترقية نوعية خدمات الفرع، تم إعتداد طرق إتصال أكثر فعالية، كتلك المتضمنة التنسيق مع الجامعات ومراكز التكوين، من خلال تنظيم أيام إعلامية وحملات تحسيسية لفائدة الطلبة والمتربصين للتعريف بدور، مهام وخدمات الفرع الولائي للتشغيل، والقيام بمرافقة قبلية لطلبة المقبولين على التخرج من خلال تلقينهم بعض تقنيات البحث عن عمل.

2- الخدمات المقدمة للمؤسسات:

- الإستقبال والاعلام؛
 - تلبية إحتياجات المؤسسات في التوظيف؛
 - الزيارات الميدانية¹؛
- فضلا عن ذلك تقوم الوكالة الوطنية بتنشيط أيام إعلامية تحسيسية للمستخدمين من خلال عرض خدماتها وتعريفهم بالمدونة الوطنية للمهن و الوظائف؛

ثالثا- التنظيم الداخلي للوكالة الوطنية للتشغيل: بموجب المرسوم التنفيذي تحت رقم 19-142 المؤرخ في 29

يناير 2019 والمتضمن التنظيم الداخلي للوكالة الوطنية للتشغيل، تضم الوكالة مديرا عاما يساعده في ممارسة مهامه مفتش

¹ - الحقيبة التكوينية الاستشارة في التشغيل : محور المستخدم ، إعداد مديرية التكوين و التأهيل ، ووت ، جويلية 2017 ، ص 9.

عام ومدراء مركزيون، يعينون بموجب قرار من الوزير المكلف بالعمل التشغيل. بناء على إقتراح من المدير العام وتنتهي مهامهم حسب الأشكال نفسها، كما تنطوي تحت السلطة المدير العام، هياكل مركزية وهياكل محلية تتمثل فيما يأتي¹:

1- الهياكل المركزية: وجود سبع مديريات مركزية ومفتشية عامة :

- مديرية الموارد البشرية والوسائل؛

- مديرية المالية والمحاسبة؛

- مديرية سوق الشغل؛

- مديرية تنشيط شبكة الوكالات؛

- مديرية المعلوماتية؛

- مديرية اليد العاملة الأجنبية.

- مديرية المعلومات التوثيق والدراسات.

2- الهياكل المحلية: فروع ولائية:

ملاحق محلية للتشغيل يحدد اختصاصها الإقليمي بموجب قرار من الوزير المكلف بالعمل والتشغيل².

يتكون الفرع الولائي للتشغيل من اربع ملاحق محلية للتشغيل وهي:

¹- المرسوم التنفيذي المؤرخ في 19- 142، المرجع سبق ذكره ، ص 15 .

جدول رقم (1) يوضح الاختصاص الإقليمي للملحقات المحلية للتشغيل

الملاحظة	البلدية	الدائرة	الملحقات المحلية للتشغيل
	برج بوعربريج	برج بوعربريج	الملحقة المحلية برج بوعربريج
	برج زمورة	برج زمورة	
	تاسمرت		
	أولاد دحمان		
	الجعافرة	الجعافرة	
	الماين		
	تفرق		
	القلعة		
	مجانة	مجانة	
	اليشير		
	ثنية النصر		
	حسناوة		
	الحمادية	الحمادية	
	الرابطة		
	العش		
	رأس الوادي	رأس الوادي	

	أولاد براهيم		الملحقة المحلية للتشغيل راس الوادي
	عين تسرة		
	بئر قصد على	بئر قصد على	
	خليل		
	سيدي امبرك		
	عين تاغروت	عين تاغروت	
	تيكستار		
	المنصورة	المنصورة	
	أولاد سيدي ابراهيم		الملحقة المحلية للتشغيل منصوره
	المهير		
	حراز		
	بن داود		
	القصور		
	برج الغدير	برج الغدير	الملحقة المحلية للمحاية للتشغيل برج الغدير
	بليمور		
	العناصر		
	غيلاسة		
	تقلعيت		

المصدر : قرار مؤرخ في 16 محرم 1441 الموافق 16 عام سبتمبر سنة 2019، يتضمن التنظيم الداخلي للوكالة الوطنية للتشغيل.

المطلب الثاني : البطاقة التقنية والهيكل التنظيمي للفرع الولائي للتشغيل برج بوعريريج.

أولا - بطاقة تقنية للفرع الولائي للتشغيل برج بوعريريج:

جدول رقم (2) يوضح البطاقة التقنية للفرع الولائي للتشغيل برج بوعريريج.

الفرع/الملحقة	الفرع الولائي للتشغيل برج بوعريريج	الملحقة المحلية للتشغيل برج بوعريريج	الملحقة المحلية للتشغيل	الملحقة المحلية للتشغيل	الملحقة المحلية للتشغيل
طبيعة الملكية	ولاية	ولاية	بلدية	بلدية	بلدية
المساحة	138.93 م	231.34 م	122 م	122 م	245 م
عدد المكاتب	4+قاعة اجتماعات	5+منطقة الفضاء الحر	5+منطقة الفضاء الحر	4+منطقة الفضاء الحر	6+منطقة الفضاء الحر
عدد الموظفين	16	16	12	12	12
عدد البلديات	///	14	5	7	8

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على الوثائق الخاصة بالفرع الولائي للتشغيل .

يلاحظ من البطاقة التقنية للفرع الولائي للتشغيل أن المساحة المخصصة له وللملاحق المحلية للتشغيل غير كافية

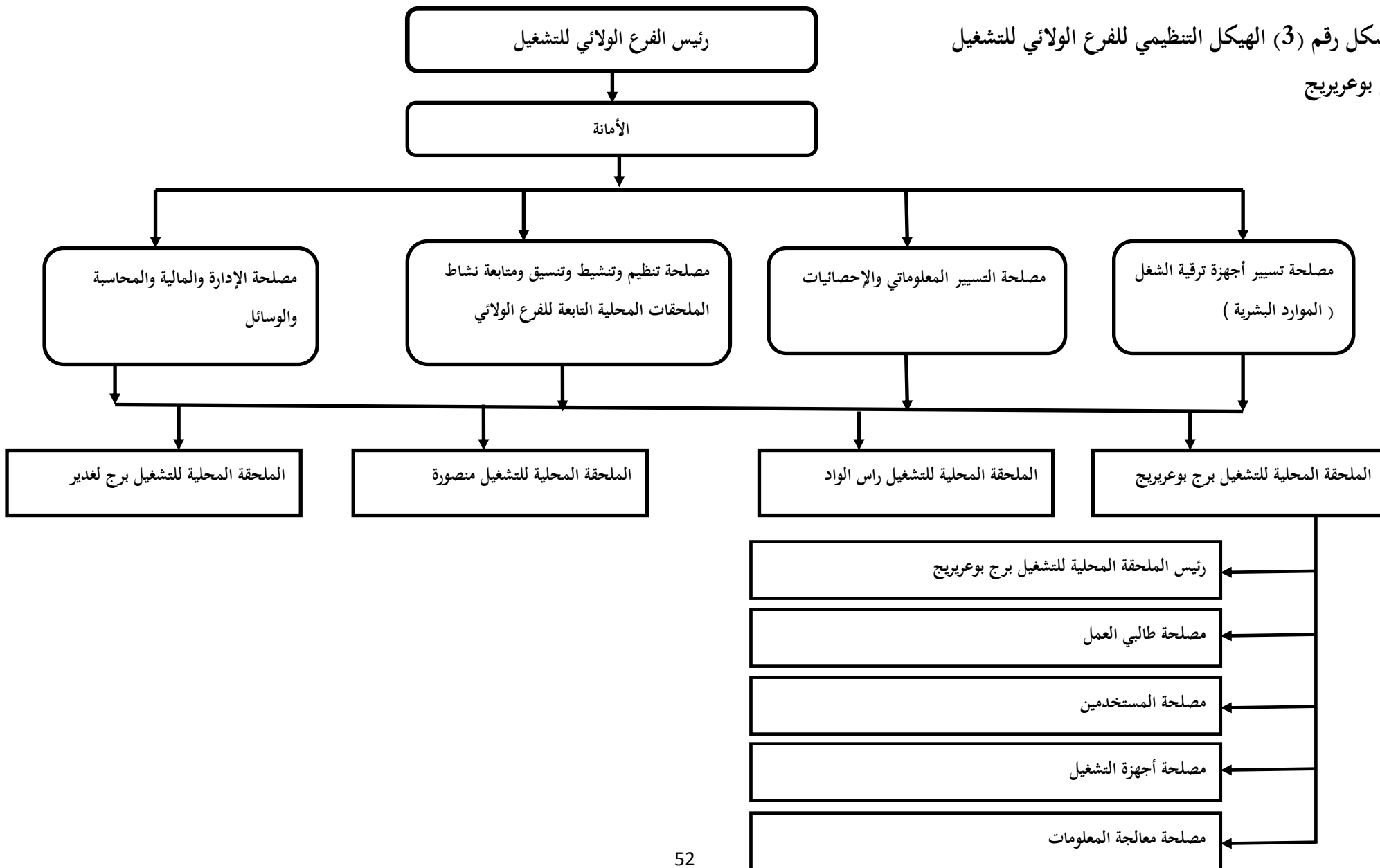
بالنسبة لمرفق حيوي يرتفقه يوميا كل الفئات الإجتماعية بحثا عن العمل أو وظيفة ،وهو مايتضح بصورة جلية عند مقارنة

عدد الموظفين بعدد القاعات وهو ما يؤثر على بيئة العمل.

ثانيا: البنية التنظيمية للفرع الولائي للتشغيل

الشكل رقم (3) الهيكل التنظيمي للفرع الولائي للتشغيل

برج بوعربريج



المطلب الثالث : جهاز المساعدة على الإدماج المهني « DAIP ».

أولا - التعريف بالجهاز: هو جهاز موجه لطالبي العمل المبتدئين، تتكفل بهم الدولة ماليا يتم تسيير جهاز المساعدة على الإدماج المهني من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل بالتعاون مع المديرية الولائية للتشغيل.

لا يخفى على أحد ان تراجع الدولة الجزائرية عن سياسة الاقتصاد الموجه لصالح نظام السوق نتج عنه اعتماد عدة إصلاحات قانونية واقتصادية تتماشى والنظام الجديد.

غير أن الأهم من ذلك كله أن تعود هذه الإصلاحات بالإيجاب على الجانب الاجتماعي والنهوض بقطاع التشغيل وتفعيل الاستراتيجية المنتهجة في هذا المجال بغرض ترقية القطاع ومن اجل ذلك تم استحداث آليات وأجهزة تعمل على تحسين وتعزيز آليات الوساطة في سوق العمل بتخصيصها لمرافق أكثر نوعية على مستوى الفرد في وضعيته كطالب عمل من جهة ، وعلى مستوى المؤسسة الموجودة في وضع إعادة تأهيل بما تتطلبه مقتضيات السوق الحرة .

ولعل من الآليات والأجهزة التي أنيطت لها صلاحية العمل على ترقية قطاع الشغل والتكوين مع متطلبات السوق وتحسين وتعزيز آليات الوساطة في سوق العمل ،جهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP) الذي تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي 126-08 المؤرخ في 2008/04/19 والذي عدل وتم بالمرسوم التنفيذي رقم 142-13 في 10 افريل 2013¹ .

ثانيا :الهدف من جهاز المساعدة على الإدماج المهني²: ادماج شباب طالبي الشغل المبتدئين ، وتشجيع كافة أشكال النشاطات و التدابير الرامية إلى ترقية الشغل، لا سيما عبر برامج تكوينية وتشغيل.

• تشجيع ادماج مهني للشباب.

• محاربة البطالة بمنهجية اقتصادية.

¹- الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل: تعريف الوكالة الوطنية للتشغيل ، [http ; //www.anem.dz/ar/pages/historique-ar.html](http://www.anem.dz/ar/pages/historique-ar.html) ،

²- نفس المرجع

• تحسين معارف و مؤهلات يد العاملة خلال فترة الإدماج، خاصة ما يتعلق بالمهن التي تعاني عجزا في سوق الشغل.

• تكييف فروع التكوين و التخصصات المطلوبة في سوق الشغل.

• تشجيع تشغيل الشباب عن طريق برامج تكوين-تشغيل و توظيف.

ثالثا - يتكون الجهاز من ثلاث عقود ادماج وهي¹: عقد إدماج حاملي الشهادات بالنسبة لحاملي شهادات التعليم العالي والتقنيين السامين (CID).

- عقد الإدماج المهني بالنسبة لخريجي التعليم الثانوي للتربية الوطنية ومراكز التكوين المهني،(CIP).

- عقد تكوين-إدماج بالنسبة للشباب بدون تكوين ولا تأهيل(CIF) .

تجدر الإشارة إلى أن الشباب المستفيدون من عقود- تكوين إدماج : " CFI " منصبين إما :

- ورشات الاشغال المختلفة التي تبادر بها الجماعات المحلية

- ورشات طاعات البناء و الأشغال العمومية ، الري ، الفلاحة و الغابات ... إلخ و إما لدى حرفين معلمين و مؤسسات الإنتاج.

رابعا - شروط التأهيل لطالب العمل في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني DAIP :

- أن يكون ذو جنسية جزائرية.

- أن يتراوح عمره بين 18 إلى 35 سنة.

- أن تكون وضعيته مثبتة إزاء الخدمة الوطنية.

¹- الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل ، مرجع سابق

- أن يكون حائزا على شهادات تثبت مستواه التعليمي والتأهيلي ومؤهلاته المهنية.

- أن يكون مسجلا كطالب عمل مبتدئ لدى الوكالة المحلية للتشغيل الموجودة في مكان إقامته.

خامسا - تبرم عقود جهاز المساعدة على الإدماج المهني بين¹ : طالب العمل، والمستخدم، المديرية الولائية

للتشغيل، ويتم تحرير عقد الإدماج من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل ممثلا في الفرع الولائي للتشغيل وملاحقه.

الشكل رقم (4) أطراف عقد جهاز المساعدة على الإدماج المهني



المصدر : الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل_ [www .anem.dz](http://www.anem.dz)

سادسا - المدة الزمنية للعقود : تختلف المدة الزمنية للعقود باختلاف الطبيعة القانونية لتصنيف الهيئات

المستخدمة .

¹- الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل ، مرجع سابق

جدول رقم (3) يوضح المدة الزمنية للعقود:

الهيئات المستخدمة	مدة العقد	حالات تجديد العقد
القطاع الإداري (المؤسسات العمومية والإدارات)	ثلاث (03) سنوات	قابلة للتجديد
المؤسسات الاقتصادية العامة والخاصة و المؤسسة المنشأة في إطار اجهزة ANSEJ/CNAC	(01) سنة	قابلة للتجديد
الحرفيين ومؤسسات الإنتاج	(01) سنة	غير قابلة للتجديد
ورشات ذات المنفعة العامة	ستة (06) أشهر	قابلة للتجديد بناء على طلب المستخدم لمدة أقصاه سنة

المصدر: الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل: www.anem.dz

سابعاً- مزايا ومنح المستفيدين من جهاز الادماج¹:

- إمكانية إدماج طالبي العمل المبتدئين على مستوى المؤسسات الاقتصادية العمومية و الخاصة و المؤسسات و الإدارات العمومية.

- إمكانية التكوين في صيغتين عقد تكوين-تشغيل (CFE) والمنحة التشجيعية للبحث عن التكوين (PERF)

- الاستفادة من منح تشجيعية بعد الادماج

- الاستفادة من التغطية الاجتماعية للمدبحين

- إمكانية الاستفادة من التنصيبات في إطار عقد المدعم أو الكلاسيكي CTA

¹- الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل ، مرجع سابق

- منح شهادة للمستفيدين من عقد تكون-ادماج (CFI) من طرف المستخدم عقب انتهاء فترة ادماجهم
ثامنا- منح المستفيدين من جهاز الادماج: يستفيد الحاصلين على عقود الإدماج المهني من منحة، تختلف قيمتها
حسب المستوى التعليمي، ويمكن تلخيصها في الجدول رقم (4).

الجدول رقم (4) منح المستفيدين من جهاز الادماج

نوع العقود	المستفيدين	المنحة
عقود إدماج حاملي الشهادات	- خريجي التعليم العالي	15000 دج
	- شهادة الدراسات التطبيقية	10000 دج
	- الجامعة	10000 دج
	- شهادات تقني سامي	
عقود إدماج مهني	- المستوى ثانوي أو حاملي شهادات التكوين المهني	8000 دج
عقود تكوين وإدماج	- مستوى متوسط او بدون مستوى:	12000 دج
	- الورشات	6000 دج
	- مؤسسات الإنتاج	4000 دج
	- الحرفيين	

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على وثائق الفرع الولائي للتشغيل

المبحث الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في عملية إدماج المستفيدين من جهاز المساعد على الإدماج

المهني

في تاريخ 16/ 06/ 2021 قمنا بمقابلة رئيس مصلحة الإعلام الآلي الذي قام بإبتكار نظام المعلوماتي

الراد " Redd "، وفيما يلي مختلف التساؤلات التي تخص الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة :

المطلب الأول: البنية التحتية للإدارة الإلكترونية للفرع الولائي للتشغيل برج بوعرييج

- ماهي الوسائل الإلكترونية المتوفرة في المؤسسة ؟

إرتكزت محاور عصرنة الوكالة الوطنية للتشغيل على ثلاث العناصر: هي وضع حيز البيانات (Data centre)، وضع البنية التحتية للشبكة المحلية LAN و الشبكة واسعة المجال WAN ، عصرنة الوسائل و توفير أحدث التجهيزات و معدات الإعلام الآلي، كما تم القيام بالإختبار التكنولوجي لمنصة مايكرو سوفت MICROSOFT والذي تضمن:

- البوابة التعاونية التشاركية Microsoft Share Point.

- نظام الرسائل الإلكترونية للمؤسسة Microsoft Exchange.

- الدليل النشط للمؤسسة Microsoft، بالإضافة إلى منصة المكالمات الموحدة Lync لإستخدامه في التراسل الفوري Messagerie instantanée.

- عقد المؤتمرات المفتوحة-Conférence vidéo- والإتصالات الهاتفية المتكاملةTéléphonie intégrée¹

وقد تم عقد العديد منها لكن أبرزها كان يوم 23 ماي 2018 وذلك مناقشة الإجراءات المتعلقة بالميزانية 2018.

وقد شهدت الوكالة ثورة معلوماتية من خلال إطلاق:

- النظام المعلوماتي «وسيط»

¹ - مداخلة: التعاون الجزائري الموريتاني في مجال التشغيل، مقدمة للوفد الموريتاني (الوكالة الوطنية لترقية التشغيل)، إعداد مديرية المعلوماتية، الوكالة الوطنية للتشغيل، 2018/04/02، ص 3.

- إطلاق تطبيقات الخدمات عن بعد: .Mon Offre. mon Agence.NAME.
 - النظام المعلوماتي المساعدة على إتخاذ القرار SID.
 - النظام المعلوماتي الراد "Redd".
 - بوابة التواصل والمشاركة «عملي»
 - الرقم الأخضر.
 - مركز التكوين.
 - تنمية مهارات إطارات الوكالة الوطنية للتشغيل.
 - إطلاق برامج التعاون الدولي.
 - المدونة الوطنية للمهن¹.
- جدول رقم (5) عتاد الاعلام الآلي:

ملاحظة	الكمية	نوع العتاد
نوعية رفيعة	59	حاسوب (كمبيوتر)
//	25	الطابعات
//	06	الات النسخ
//	03	خزانة الالياف
//	03	Switch Panneau de brassage
تدفق عالي	03	Equipement ADSL (Modem)
نوعية رفيعة	51	Prise réseau
//	46	Onduleur
//	04	Firewall

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على وثائق الفرع الولائي للتشغيل .

¹ - مداخلة: عصرة الوكالة الوطنية للتشغيل، إعداد مديرية المعلوماتية، الوكالة الوطنية للتشغيل، 2018/02/17، ص 11.

وبهذا فالوكالة تمتلك بنية تحتية لا بأس بها لتطبيق الإدارة الإلكترونية سواء الوسائل أو البرمجيات لاسيما النظام

المعلوماتي والمسمى بالراد "Redd" والذي يساعد على التوظيف الإلكترونية.

- ماهية الكفاءات المتوفرة في المؤسسة وكيفية تأهيلها؟

تتكون الوكالة من تشكيلة متنوعة الكفاءات والشهادات منهم خريجي الجامعات والتكوين المهني مستويات ثانوية

والجدول الموالي يوضح ذلك.

جدول رقم (6) يوضح المستوى التعليمي للموارد البشرية

النسبة من مجموع العاملين	العدد	المنصب و المستوى التعليمي
61%	41	الإطارات (الحاصلين على الشهادات الجامعية)
6%	04	أعوان التحكم (الحاصلين على شهادات التكوين المهني)
33%	22	أعوان التنفيذ (مستوى ثانوي فأقل)
100%	67	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على وثائق المؤسسة

يلاحظ من الجدول المتعلق بالكفاءات المتوفرة أن أغلبية العاملين بالفرع الولائي للتشغيل هم من أصحاب

الشهادات الجامعية، ويرجع ذلك إلى أن عملية إعادة الهيكلة التي قامت بها الوكالة الوطنية للتشغيل سنة 2006،

كان أحد محاورها توظيف الجامعيين، وأن من شروط الترشح للمنصب أن يكون جامعي حيث يمثل 61 % من

مجموع العاملين في الفرع الولائي للتشغيل برج بوعرييج، ومن بينهم 2 مهندس دولة في الاعلام الآلي و 1 تقني

سامي في الاعلام الآلي وهو ما يساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية .

- هل هناك تأهيل للكفاءات فيما يخص الإدارة الإلكترونية؟

يتم إعداد مخطط سنوي للتكوين والتأهيل من طرف نيابة مديرية التكوين والتأهيل ، حيث يتم تسطير هذا المخطط حسب احتياجات الموارد البشرية في الوكالة الوطنية للتشغيل ومن بين الإجراءات المتخذة مايلي¹:

1- تهيئة فضاءات التكوين : في إطار برنامج دعم قطاع التشغيل في الجزائر « Pasea » الذي تم امضاؤه

مع الاتحاد الأوربي هيئة الوكالة الوطنية 05 قاعات متخصصة للتكوين "الجزائر، عنابة، جيجل، وهران، غرداية" ويتم تنظيم دورات تأهيلية دورية في: الاستشارة، الاستقبال، تسيير الصراعات ودورات تأهيلية للتحكم في مختلف التطبيقات مثل: RED , WASSIT , GEST-DAIP , ECOUTE+ , SID وتطبيقات أخرى .

2- إنشاء مركز وطني للتكوين: قامت الوكالة الوطنية للتشغيل بافتتاح مركز وطني خاص بالتكوين قصد مرافقة كل الأنشطة المسجلة في مخطط عصرنة الوكالة، معتمدة في ذلك على اطاراتها المكونة سابقا في إطار برنامج دعم قطاع التشغيل في الجزائر " Pasea " .

- هل تتوفر المؤسسة على شبكة أنترنت عالية التدفق ؟

تتوفر المؤسسة على على شبكة انترنات عالية التدفق بقدرة 8 ميغا وذلك من خلال اتفاقية ممضاة مع مؤسسة اتصالات الجزائر بالاضافة إلى شبكة الانترنيت قامت الوكالة الوطنية للتشغيل بتركيب وبناء الإنترانيت بشبكة خاصة "Line spécialisé" ، لتسهيل كل مايتعلق بالإتصال الداخلي بحيث أصبحت الإنترانيت كضرورة جد ملحة على مستوى الوكالة الوطنية للتشغيل باعتبار ان هذه الشبكة الداخلية تتيح لكل مستخدم واطارات الوكالة إمكانية الإطلاع على كل المعلومات ، و التعليمات ومختلف الإجراءات المنشورة من طرف المديرية العامة و الفرع الولائي للتشغيل على مستوى المحلي .

¹ - مديرية الاعلام و الدراسات والتوثيق ، مركز أرشيف الوكالة الوطنية للتشغيل.

وتتوفر هذه الشبكة القائمة على أساس منصة مايكروسوفت شار بوينت Microsoft Sharepoint

العديد من الخدمات منها¹:

- الرسائل الداخلية
 - النشر الإلكتروني لدليل الإجراءات
 - مختلف الوثائق الداخلية المراسلة عادة في شكلها الورقي مثل النظام الداخلي والجوانب المتعلقة بالتسيير الداخلي
 - نشرة الاخبار الداخلية " الأحداث ، التظاهرات ، التوظيفات والتحويلات ,, الخ,
 - نشرة النتائج والأرقام المتعلقة بالأداء ومتى تحقيق الأهداف المطلوبة
 - مجمع معلومات حول التشغيل
 - الوصول والولوج الأمن إلى خدمات التطبيقات المختلفة
- وتستخدم المؤسسة الأكسترنات التي تعتبر مزاياها وخدماتها نفس المزايا والخدمات المتاحة عبر الانترنت باسثناء انها موجهة لجمهور اوسع من المستخدمين :
- الاطلاع على شهادة الميلاد إلكترونيا لطالبي العمل عن بعد دون تكليف المعني بإحضارها
 - الاطلاع على الوضعية التأمينية لطالبي العمل والمؤسسات سواء لدى صندوق التأمين للعمال الاجراء CNAS أو غير الاجراء CASNOS.

¹ - EDITROL :PASEA ACTIONS EMPLOI « L'interanet » « 3amali » N°004 Aout 2015 P2

المطلب الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية

ماهية الوسائل المستعملة في الاعلان عن الوظائف الشاغرة ؟

أ- الإعلان عن الوظائف إلكترونيا:

1- صفحات الفايسبوك والملحقات المحلية و الفرع الولائي للتشغيل : شهدت السنتين 2016-2017م فتح

أكبر عدد من صفحات الفروع والملحقات المحلية للتشغيل على مستوى وسائل التواصل الاجتماعي " الفايسبوك

" وهذا قصد إضفاء الشفافية على النشاط المرتبط بمعالجة عروض العمل، بحيث يتم من خلال هذه الصفحات:

- نشر عروض العمل فور استقبالتها .

- نشر قوائم طالبي العمل الذين تم انتقائهم ومقاربتهم أوليا باستخدام النظام المعلوماتي (وهذا دون نشر المعلومات

الشخصية للمعنيين).

- نشر مايتعلق بنشاطات مرافقة طالبي العمل التي تقوم بها الملحقات المحلية والفرع الولائي للتشغيل، فضلا عن

النشاط الإعلامي عبر تناول التظاهرات التي تنظمها أو يشارك فيها الفرع والملحقات المحلية للتشغيل.

2- موقع وسيط في الشبكة **www.wassit en ligne .dz** : وتتيح هذه التقنية لمرتفقي الفرع

الولائي للتشغيل لاستفادة من خدماتها عن بعد، ومن أهم هذه الخدمات مايلي :

- التسجيل عن بعد.

- حين بيانات السيرة الذاتية لطالبي العمل.

- إعادة التصديق.

- الاطلاع على عروض العمل.

- تمكين المؤسسات من ايداع إحتياجاتها في التوظيف عن بعد.

3- الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل www.anem.dz: ويتيح لزيارته كل المعلومات المرتبطة

بالوكالة الوطني للتشغيل، بمهامها وخدماتها، وكذا بمدونة الوظائف والمهن.

4- شبكة الإكسترنات : وهي بمثابة إقتراح وتجميع خدمة الوصول إلى البيانات الإحصائية لبعض شركاء الوكالة

الخارجيين المعتمدين ،وعن طريق مواقع و حقوق الوصول المحددة والمسيرة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل،

ومع العلم أن بناء شبكة الإكسترنات تم سنة 2017 بالتنسيق مع المدرسة العليا للإعلام الآلي .

5- تطبيقات الخدمات عن بعد عبر الهواتف الذكية، وتمثل في التطبيقات الآتية :

- تطبيق وكالتي " Mon Agence " :وهو التطبيق الذي يتيح لطالب العمل تحديد عنوان وموقع الوكالة

الأقرب، وهذا في حالات بحثه الفعال عن العمل أو توجيهه من وكالته الأصلية إلى وكالة أخرى في إطار التعويض

،بحيث عند وصوله إلى منطقة أخرى يمكنه استخدام هذا التطبيق من تحديد موقع وعنوان الوكالة بسهولة.

- التطبيق الخاص بعروض العمل "Mon Offre" :وهو التطبيق الذي يتيح إمكانية مطالعة الاعلانات

المتعلقة بعروض العمل المتوفرة قصد ضمان الشفافية اللازمة بهذا الخصوص .

- التطبيق الخاصة بمدونة الوظائف والمهن Name : هو التطبيق الذي يسمح لطالبي العمل ،وعارضيه

بتصفح المدونة والاستفادة من مزاياها وخاصة بالنسبة للمؤسسات أثناء التعبير عن احتياجاتهم في التوظيف .

6- قناة اليوتيوب : ويتمثل نشاطها الأساسي في بث تغطيات مختلف وسائل الإعلام لنشاطات الوكالة الوطنية

للتشغيل، وللمقابلات التلفزيونية مع مسؤوليها، وكذا بث فيديوهات تتضمن بعض تقنيات البحث عن العمل،

وعلى سبيل المثال كيفية إجراء مقابلة من طرف طالبي العمل مع المستخدمين.

- كيف تتم المقابلات لشغل الوظائف الشاغرة ؟

يتم إرسال عروض العمل من طرف المؤسسات عبر الرابط وسيط أو عن طريق الایمیل يتم الإعلان عن

العرض عن طريق حساب الفاييسبوك للملحقات المحلية والفرع الولائي للتشغيل وفي اللوحة الإشهارية للإعلانات

وكذلك تطبيقه الهاتف الذكي الخاصة بعروض لعمل "Mon offre" ويتم اعداد قائمة للمترشحين عن طريق تطبيقه الوسيط أليا وفق شروط العرض المرسل من طرف المستخدم حيث يتم استدعاء المترشحين إلى الملحقة المحلية للتشغيل حسب لاختصاص الاقليمي للملحقة في الظروف العادية من أجل حضور ورشات تدميمية في كيفية إجراء مقابلة ، أما في ظروف مثل انتشار وباء كورونا فيتم الاتصال بهم هاتفيا ويتم تحديد معهم موعد على صفحة التواصل الاجتماعي وذلك لتنظيم ورشات كيفية إجراء مقابلة مباشرة .

قامت الوكالة الوطنية للتشغيل بإستحداث ووضع نظام جديد للمعلومات وسيط " wassit " والذي يضمن الشفافية ، الفعالية والسرعة في معالجة عروض وطلبات العمل ، إذ يهدف هذا النظام المعلوماتي الحديث إلى تسهيل عملية الوساطة بين عروض وطلبات العمل بواسطة قاعدة بيانات تضم السيرة الذاتية وكل المعلومات المتعلقة بكفاءات طالبي العمل، الذين يتحصلون بعد تسجيلهم بإحدى الملحقات المحلية للتشغيل على رقم تعريف وطني ويتم من خلاله المعالجة بطريقة محكمة ودقيقة لطلبات وعروض العمل من خلال التركيز والاستعانة بمدونة الحرف وال مهن NAME، وبهذه الكيفية يوفر نظام المعلومات وسيط إمكانية المقاربة الفعالة بصفة سريعة ومتوافقة بين كفاءات طالبي العمل ومؤهلات ومتطلبات عروض العمل، بحيث يتم من خلاله توجيه المترشحين الأكثر موافقة وتجانسا مع العروض.

ووفقا لهذه الاعتبارات والخدمات، يمكن القول أن النظام المعلوماتي وسيط يهدف فضلا عن ما سبق إلى توحيد طرق ومناهج العمل المتعلقة « 0-papier » بالإضافة إلى تخزين موحد للمعطيات قصد ضمان أحادية التسجيل¹.

¹ - مقابلات مع رئيس مصلحة الاعلام الالي المكلف بمشروع الراد

ب- وظيفة التدريب :

- هل تخصص الوكالة برامج تدريبية خاصة بالأنظمة الإلكترونية؟

انطلاقا من استراتيجية الوكالة الوطنية للتشغيل في مواكبة تأهيل إطاراتها خاصة فيما تعلق بكل ماستحدث من نظم معلومات أو تطبيقات فإنها تقوم بتكوين الإطارات ، ونظرا للوضع الصحي السائد ومن أجل التكيف مع الوضع قامت الوكالة بتوفير الإمكانيات اللازمة للتكوين عن بعد من خلال تقنية « Meet » ، ففي تاريخ 2020/12/16 نظمت تكوين عن بعد على نظام معلومات ترسيم " Tarssim " تناول فيها معارف عنه ، وأسباب استحداثه ، وأهدافه ، كما تم العمل في هذا التكوين على تأهيل الإطارات للعمل به من خلال القيام بمحاكاة عن كل وظيفة له ، وكان يطلب من الإطارات المشاركين القيام بتجريبه وبعدها طرح تساؤلاتهم حول كل صغيرة ، وتستهدف هذه الورشات كل العاملين بهذا النظام أو مختلف الأنظمة منها نظام المعلومات الراد « Redd » وبما في ذلك إطارات مختلف الإدارات التي تعمل بهذه الأنظمة مثل إطارات مديرية التشغيل .

المطلب الثالث : تطبيق نظام الراد "Redd" في عملية الإدماج في الفرع الولائي للتشغيل.

- ماهو نظام المعلومات الراد " Redd " ؟

هو نظام معلوماتي تم إختراعه من طرف كفاءة محلية وهو مهندس دولة في الاعلام الآلي ورئيس مصلحة الاعلام الآلي إلى الفرع الولائي للتشغيل برج بوعريريج بتاريخ 2017/09/26 وتم تعميمه وطنيا، حيث قام بدمج 274 قاعدة بيانات خاصة بكل ملحقة محلية للتشغيل في قاعدة بيانات موحدة ويمكن الولوج إليها من طرف جميع إطارات الوكالة الوطنية للتشغيل.

- لماذا تم إختراع نظام المعلومات الراد Redd؟

تم إنجاز نظام معلومات الراد " Redd " من أجل تحقيق الأهداف التالية:

- توفير محرك بحث يسهل الولوج إلى المعلومات الموجودة في قواعد البيانات .
 - تلبية تطلعات المديرية العامة .
 - التغلب على صعوبات الحصول على إحصائيات دقيقة في الوقت المناسب لإتخاذ القرار.
 - القدرة على تجميع القوائم الإسمية للمؤسسات.
 - توحيد 274 قاعدة بيانات في قاعدة بيانات موحدة .
 - تجنب تضارب البيانات أي عدم تجانس البيانات الإحصائية.
 - توفر نظام بسيط للإجابة على مختلف التساؤلات المطروحة على المستويات المحلية والوطنية مثل البحث على العقود المستوى الوطني .
 - من هي الهيئات التي تستخدمها نظام ال "Redd"؟
 - وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.
 - وزارة النشاط الاجتماعي .
 - مديريات التشغيل.
 - مديريات النشاط الاجتماعي.
 - الوكالة الوطنية للتشغيل.
 - الصناديق التابعة لوزارة العمل مثل : صندوق التأمين للعمال الأجراء وصندوق التأمين للعمال الغير أجراء
 - الفروع الولائية للتشغيل وملاحقها.
- والهدف الرئيسي منه هو توفير أداة فعالة وبسيطة للرد على مختلف التساؤلات الخاصة بجهاز المساعدة على الإدماج المهني، كما تُسهلُ عملية إدماج المستفيدين من خلال تبسيط وسرعة والفعالية في الحصول على المعلومة المطلوبة.

- هل قمتم بدورات تكوينية وإعلامية بخصوص هذا النظام المعلوماتي وكيف كانت درجة الاستيعاب ؟

قامت الوكالة الوطنية للتشغيل بتنظيم ورشات تكوينية للمهندسين في الاعلام الآلي عبر كل الفروع الولائية، و الذين بدورهم قامو بدورات تكوينية للإطارات عبر كل الملاحق المحلية للتشغيل، واعداد دليل الإرشاد كيفية العمل بهذا النظام، وكانت درجة الاستيعاب جيدة وذلك لأنهم من أصحاب الاختصاص .

- المقابلة مع مسؤول مصلحة الأجهزة (جهاز المساعدة على الادمج المهني):

بتاريخ 2021/06/21 قمنا بمقابلة رئيس جهاز المساعدة على الادمج المهني بالفرع الولائي للتشغيل برج بوعرييج تم الإجابة على التساؤلات الآتية:

- هل استفدتم من ورشات تكوينية في نظام المعلومات الراد " Redd " ؟

نعم استفدنا من ورشات تكوينية بخصوص استعمال هذا النظام ، من طرف مهندسين في الاعلام الآلي بالإضافة إلى توفر دليل ارشاد .

- ماهية درجة الاستفادة من هذه الورشات ؟

من حسن حظنا أن صاحب هذا النظام هو زميل لنا في الفرع الولائي للتشغيل مما ساعدنا على الاتصال به مباشرة في حالة وجود استفسارات والاستفادة منه مباشرة.

- هل تستخدم نظام المعلومات الراد "Redd" ؟

نعم استخدم نظام المعلومات راد .

- هل الاستخدام يومي أو اسبوعي او عند الحاجة ؟

الإستخدام يومي لتسيير وأنجاز مهام المصلحة.

- كيف تجد العمل بلوحة المعلومات راد "Redd" ؟

تتصف لوحة المعلومات لنظام الراد "Redd" بالبساطة والوضوح ممايسهل استعماله بطريقة أكثر دقة.

- ماهية أهم الاستخدامات التي تستعملها في عملك بالاستعانة بالنظام المعلوماتي راد "Redd" ؟
من أهم الإستخدامات مايلي :
- الاطلاع على وضعية عملية الإدماج في مختلف مراحلها واتخاذ القرارات المناسبة.
- معرفة عدد العقود سارية المفعول والمنتھية وطنيا و ولائيا وحسب كل ملحقة محلية للتشغيل.
- تقديم احصائيات دقيقة في عدد المستفيدين المدمجين في كل قطاع.
- معرفة وضعية عقد المستفيد في حالة التحويل من ولاية إلى ولاية من أجل استكمال إجراءات التحويل.
- معرفة وضعية المستفيد اتجاه الضمان الاجتماعي للأجراء وطنيا.
- الاطلاع على الأثر المالي لكل العقود وطنيا وحسب كل عقد اي تسديد الأجر الشهري.
- تحويل الاحصائيات إلى رسومات بيانية ومؤشرات، أي التقليل من عبء العمل في إعداد التقارير الإحصائية
- ماهية الفترة الزمنية التي يتم فيها تحديث البيانات الاحصائية؟
يتم تحديث البيانات الإحصائية في حينها بمجرد إدخال أي تغير على قاعدة البيانات على المستوى الوطني،
لأنها قاعدة بيانات موحدة.

خلاصة الفصل الثاني

- من خلال هذا الفصل تبين أهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية (الفرع الولائي للتشغيل نموذجاً) ، والدور الأكبر لإدارات المؤسسة بما في ذلك إدارة الموارد البشرية لما لها من تأثير على وظائفها وأدوارها.
- من خلال إجابات مسؤول مصلحة الإعلام الآلي ومبتكر نظام الراد " Redd " ، ومسؤول مصلحة المساعدة على إدماج المهني، توصلنا إلى أن هناك أثر إيجابي للإدارة الإلكترونية على وظائف إدارة الموارد البشرية، وعلى عملية إدماج المستفيدين من جهاز المساعدة على الإدماج المهني كالأتي:
- أهمية الإدارة الإلكترونية أي نظام الراد " Redd " في عملية إدماج المساعدة على الإدماج المهني خاصة في ربح الوقت، و شفافية ونزاهة العملية.
 - أهمية الإدارة الإلكترونية في تسير المخون الهائل لبيان السيرة الذاتية لطالبي العملوعارضي العمل .

خاتمة

الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري متطور لتقديم أعلى مستوى من الخدمات والوصول إلى مآققتة الدول الكبرى لتتوازي كفتي الثقافة الرقمية بين العالم المتقدم والعالم السائر في طريق النمو وهذا في مجال الثورة الرقمية بين العالم لا نقول المتخلف إنما السائر في طريق النمو وهذا في مجال الثورة التكنولوجية التي تسود العالم حاليا ، بحيث تختصر الإدارة الإلكترونية الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات، المعطيات بطريقة بسيطة للإستفادة من التقدم التكنولوجي الحاصل في عالم اليوم، إذ يتطلب تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة ذات جودة للمواطن وتحقيق مستوى أداء مناسب للمؤسسة في ذات الوقت.

و من خلال هذه الدراسة أردنا معرفة وتبيان واقع الإستخدام الفعلي لتقنيات الإدارة الإلكترونية على مستوى الفرع الولائي للتشغيل برج بوعريريج ودورها في تحسين ادائها وترقية خدماتها المقدمة للمرتفقين، وذلك عن طريق دراسة ميدانية حول نظام المعلوماتي الراد " Redd " الموجه لعملية ادماج المستفيدين من جهاز المساعدة على الإدماج المهني، حيث تبين من خلال النتائج السابق ذكرها مدى المساهمة الكبيرة لاستخدام الفرع الولائي للتشغيل لتقنيات التكنولوجية الحديثة في تحسين أدائها وترقية خدماتها ، اذ تبين مدى تحسين مستوى الأداء وترقية كفاءات مستخدمي الفرع، وكذا الرفع من مستوى المردودية، وترقية بيئة العمل .

كما تبين مدى تحقيق الفرع للأهداف من خلال استخدام تقنيات التكنولوجية الحديثة فيما يرتبط في تلبية احتياجات طالبي العمل وعارضيه، وبأفضل نوعية ممكنة حيث احتل الفرع الولائي للتشغيل برج بوعريريج المرتبة الرابعة وطنيا من حيث عدد التنصيبات بعد كل من ولاية الجزائر العاصمة ، وهران ، بجاية .

إضافة إلى كل هذا يمكن تلخيص أهم النتائج للدراسة فيما يلي :

- يمتلك الفرع الولائي بنية تحتية لأبأس بها سواء لوسائل أو البرمجيات .
- يمارس الفرع الولائي بعض وظائفه بشكل إلكتروني ولكن ليس بصفة مطلقة.
- الفرع يتكون من تشكيلة متنوعة من الموظفين ذوي المستويات المتباينة لاسيما ، والوكالة تقوم بتكوينهم من خلال دورات من حين لآخر ووفقا لمخطط سنوي للتكوين والتأهيل من خلال تهيئة فضاءات للتكوين ، وإنشاء مركز وطني للتكوين .
- يتوفر الفرع على تدفق عالي للأنترنيت ، كما تمتلك شبكة داخلية أنترنات لتسهيل الإطلاع على المعلومات والتعليمات والإجراءات داخل الفرع .
- كما تتوفر على شبكة خارجية إكسترنات موجهة ، يتمكن من خلالها مستشار التشغيل من الإطلاع على بعض الوثائق الإدارية التي تعني طالب العمل أو المؤسسات دون إحضارها مثل: شهادة ميلاد طالب العمل،الوضعية التأمينية للمعني أو للمؤسسات التي تريد التوظيف.
- تتوفر إدارة الموارد البشرية على وسائل للقيام بوظائفها منها صفحات الفايسبوك، وموقع wassit en ligne والذي يتيح الوصول إلى الخدمات، والموقع الإلكتروني للوكالة ،تطبيقات الخدمات عن بعد للهواتف الذكية من خلال تطبيق Mon Offre ، Mon Agence ، إضافة إلى نظام وسيط الذي يهدف إلى " 0-papier" ، وقنوات اليوتيوب.
- لا تزال المقابلات تتم حضوريا بالفرع الولائي للتشغيل ماعدا في حالات خاصة مثل وباء الكوفيد ،حيث أصبحت هاتفيا وتحديد موعد على صفحات التواصل الإجتماعي ثم تنظيم مقابلات مباشرة.
- القيام بتدريب العمال على مستوى الفرع الولائي للتشغيل من طرف مسؤول مصلحة الإعلام الآلي بالفرع والذي له الفضل في إبتكار النظام الإلكتروني " Redd " ، والمساهمة في إبتكار الأنظمة

التطبيقات الإلكترونية على مستوى الوكالة الوطنية للتشغيل، وكذلك التكوين عن بعد بإستخدام تقنية « Meet ».

- تم إبتكار نظام " Redd " من أجل إدماج جهاز المساعد على الإدماج المهني على المستوى الوطني وعلى مستوى الفرع الولائي للتشغيل والمقدر عددهم 7433 مستفيد، حيث تم إدماج منه 1050 غلى غاية 2021/06/07 مستفيد.

- وجود مهندس الإعلام الآلي الذي ابتكر النظام بالوكالة ساعد العاملين بها من الإستفادة من الخبرة والحصول على أجوبة لمختلف تساؤلاتهم المطروحة وتكوينهم داخل الفرع.

التوصيات :

تبعاً لما سبق من نتائج ، ووفق مضمون وجهات نظر مسؤول مصلحة الأجهزة والافراد

العاملين معه يمكن إيجاز مايلي :

- ضرورة تكثيف النشاطات الإعلامية (أيام إعلامية ، أبواب مفتوحة ، ملتقيات) للتعريف أكثر بإستخدامات

الفرع الولائي للتشغيل لتقنيات تكنولوجيا الحديث وتبيان المزايا المرتبطة بها.

- التسويق الإعلامي للخدمات المرتبطة بتقنيات التكنولوجيا الحديثة على المستوى الخارجي لإعلام أكبر فئة ممكنة من مرتفقي الفرع الولائي للتشغيل.

- تكوين إطارات الفرع الولائي للتشغيل في محاور مرتبطة بهذه الإستخدامات لضمان النجاعة والفعالية .

- تعريب لوحة التحكم الخاصة بنظام الراد " Redd " لتسهيل وتبسيط عملية الولوج إليه.

- إدماج نظام الراد " Redd " داخل نظام الوسيط لتسهيل التقارير الإحصائية في مختلف الأجهزة التي تفترحها الوكالة .

- إجراء عمليات التقويم المستمرة من قبل المصالح المركزية المختصة لمستخدمي الوكالة فيما يتعلق بقدراتهم ومهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلوماتية الحديثة .
- ضرورة المتابعة المستمرة لكل التطورات المتعلقة بتكنولوجيا المعلوماتية الحديثة قصد تكييف برامج تكوين الكفاءات وفقها .
- تعميم التجربة على باقي المؤسسات لتكون أكثر فاعلية .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع :

I. المصادر والمراجع باللغة العربية

أولاً- المراسيم التنفيذية

- المرسوم التنفيذي رقم : 77-06 المؤرخ في 17 محرم الموافق ل 18 فبراير 2006.
- القانون رقم: 04-19 المؤرخ في 13 ذي القعدة 1425 هـ الموافق ل 25 ديسمبر 2004 م يتعلق بتنصيب العمال ومراقبة التشغيل .
- المرسوم التنفيذي رقم: 19-140 المؤرخ في 29 أبريل 2019.
- المرسوم التنفيذي رقم : 08-126 المؤرخ في 13 ربيع الثاني عام 1429 هـ الموافق ل 19 أبريل سنة 2008.

ثانياً - الكتب :

- أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية ، المكتبة العصرية المنصورة ، طبعة 2003، 2004
- أحمد درويش ، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم ، " نشرة تكنولوجيا الادارة " ، العدد الثامن، فيفيري / مارس 2007، وزارة الدولة للتنمية الادارية ، مصر.
- أسامة أحمد المناعسة وجلال محمد الزعبي، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع 2013 .
- برايان هوبكنز، جيمس ماركهام، الادارة الالكترونية للموارد البشرية، ترجمة خالد العمري، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع القاهرة، مصر، 2007.
- رأفت ، رضوان ، " الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة "، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ، مصر مركز المعلومات واتخاذ القرار ، 2004 .
- سحر قدوري ، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة ، مجلة المنصور ، العدد 14 / خاص ، الجزء الأول ، الجامعة المستنصرية ، مصر، 2016.
- عبد الحميد المغربي، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل الإداري، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد السابع 2011 .
- عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، د.د.ن، 2014.
- علاء عبد الرزاق السالمي، السليطي، الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الاردن، 2008.
- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة القرن الواحد والعشرين، دار المغرب الإسلامي، بيروت ، 2006 ، 183
- محمد ، محمود الطعامنة ، طارق ، شريف العلوش ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2004.
- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009 .
- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009 .

ثالثا - رسائل الماجستير والدكتوراه

- العتيبي عساف سعد , دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل إجراءات وعمليات الحماية المدنية، وعمليات الحماية المدنية.رسالة ماجستير, جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض, 2006.
- إيهاب ، خميس أحمد مير "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور، بوزارة الداخلية في مملكة البحرين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007 .
- بدر بن محمد المالك ، الأبعاد الادارية والامنمية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصارف السعودية ،دراسة مسحية" ، رسالة ماجستير في العلوم الادارية ، قسم العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007 .
- براهمي حياة، دور إدارة المعرفة في إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة قطاع الإلكترونيك برج بوعريبرج، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة، سنة 2018/2017، ص ص 70-71 .
- سليمة بن حسين، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات الادارية، المجلة الجزائرية للامن والتنمية 07 جويلية 2014 .
- سمية بلحمري، الموارد البشرية من تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجماعات المحلية، دراسة حالة بلدية وولاية شلف، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2014.
- عبد الله عودة الرواحنة، أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين، دراسة حالة في مجموعة اتصالات الاردنية أورنج، مذكرة مكملة للحصول على درجة ماجستير، تخصص الاعمال الالكترونية، كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط، 2013 .
- محمد أحمد عبد العزيز محمد الخطيب دور الادارة الالكترونية في تحقيق الابداع الإداري ، دراسة تطبيقية في وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات رسالة ماجستير ، اكاديمية الادارة و السياسة للدراسات العليا ، غزة 2015.
- مهيل وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة 3، 2012/2011 .

II. المراجع باللغة الأجنبية

الكتب

- Jacques, Sauret , "efficacité de L'Administration et Service à L'Administraté" : Les Enjeux de L'Administration Electronique, Revue Française d'aministration publique, école nationale d'administrative N° 110 , 2004.

الملخص

تمثل الثورة التكنولوجية أحد أهم التحولات التي عرفتھا المجتمعات الحديثة والتي ساهمت في انتقال المؤسسات من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية، وقد كان لهذا الانتقال تأثير كبير على إحداث تغييرات جوهرية في وظائف إدارة الموارد البشرية.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر الإدارة الإلكترونية على وظيفة الموارد البشرية بالمؤسسة، من خلال إجراء دراسة ميدانية بالفرع الولائي للتشغيل برج بوعريريج (الجزائر) وذلك بالإعتماد على المقابلة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج على الصعيدين النظري والميداني أبرزها، وجود تأثير للإدارة الإلكترونية على وظيفة إدارة الموارد البشرية، بالإضافة إلى تأثير الإدارة الإلكترونية على عملية إدماج المستفيدين من جهاز المساعدة على الإدماج المهني من حيث الشفافية، والنزاهة، والسرعة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الموارد البشرية، التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني

Abstract

The technological revolution represents one of the most important transformations of modern societies, which has contributed to the transition of companies from traditional methods to electronic methods.

This transition had a significant impact on bringing about fundamental changes in the functions of human resources management.

The objective of this study is to highlight the impact of electronic management on the human resources function in the organization, by carrying out an applied study in the employment branch in the wilaya of Bordj Bou Arreridj (Algeria), based on the 'interview,

The study achieved a set of results at the theoretical and empirical levels, in particular the effect of electronic management on the function of human resources management, In addition to the impact of electronic management on the integration process of beneficiaries of the professional integration assistance system in terms of transparency, integrity and speed.

Keywords: human resources management, e-recruitment, e-training