



文章题目 电子政务建设应重视人力资源管理

发表日期 2007-4-2 21:14:20

内 容

作者：济南市信息中心副主任 黄澜 时间：2006年4月 来源：信息化建设杂志

电子政务的发展，对政府行政运行模式和手段的改革产生着深刻的影响。但实施电子政务，决不是用信息技术和手段对现行的传统政务进行简单的复制，而是要对传统的组织结构、政务流程进行必要的改造和重组。正是从这意义上，我们说新的政务手段最终还是要通过人去实现的。因此，加强对电子政务人力资源的研究和管理，对推进电子政务建设具有重要的意义。

一、 电子政务人力资源的概念与特征

经济学把人力资源定义为：能够推动社会和经济发展的，具有智力和体力劳动能力人们的总和。从这个定义出发，电子政务人力资源应是指能够推进电子政务进程，具有电子政务知识和技能人们的总和。

电子政务基本框架体系建设包括了信息资源、技术和物力资源以及人力资源体系的建设，其中人力资源是最有“活力”的资源，是推进电子政务的主要动力。因为，电子政务人力资源具有鲜明的特征：一是具有时代的创新性。他们不仅要克服现实政府组织结构和行政业务流程交叉、重叠等方面的弊端，同时还要面对工作推进过程中遇到的一些深层次体制障碍。二是具有复合素质的知识性。他们必须是熟悉政务业务并掌握信息技术知识和技能复合型人才。三是具有推进电子政务的能动性。传统的政务在实现电子政务的过程中，完全处于被动地位。而电子政务人力资源具有变革意识和创造性，处于主导地位。其主观能动性和积极性的程度，决定着电子政务推进工作的力度和进程。四是具有行政环境的系统性。电子政务人力资源的工作环境是基于电子信息网络，电子政务工作系统打破行政业务按职能部门分工的界限，是以政务业务流程为主导，跨部门的，各职能业务协同运作的联动系统。电子政务人力资源服务是在网络环境下展开政务活动，其工作方式和方法与现实政府的工作人员传统的方式和方法有明显不同，其工作目标更加重视业务流程的扁平化和系统性。五是具有促进电子政务发展的持续性。对电子政务人力资源的使用过程也是开发的过程，而且这种开发过程具有持续性。从事电子政务的人只有不断地接受培训和教育，才能跟上飞速发展的时代步伐。

根据电子政务建设的性质和特点，电子政务对人力资源的需求分为三个层面，既决策层、推进层和应用层。所谓决策层的需求，是指能够掌握电子政务方向和把握全局，具有决策权力和协调能力的各级领导者及能够为决策者提供决策依据的专家顾问。所谓推进层的需求，是指熟悉电子政务建设的方针政策和法规，掌握建设目标、任务和技术标准，具有组织协调能力的决策执行者和各级管理者。所谓应用层的需求，是指熟悉政务业务和信息技术知识及操作技能，能够为技术开发机构提出需求方案，具备实际应用能力的基层工作者。

电子政务人力资源是电子政务架构体系的重要组成部分，是推进电子政务的主要力量。建立电子政务人力资源的概念，加强对人力资源的管理，对推进电子政务建设是十分必要的。

二、影响电子政务人力资源管理的因素分析

目前，我国电子政务建设已进入快速发展阶段，许多城市和地区政府的信息网络基础建设已具备相当的规模，在发展过程中，人力资源管理滞后的问题开始显现出来。例如：在电子政务初始建设阶段强调的是“一把手”工程，主要依靠首长意识和行政手段的推动。当建设发展到一定规模，在管理层面和应用层面都会产生诸多的问题和障碍，首长不可能顾及建设中所有的具体问题。而能够解决问题，推动工作的人才却明显匮乏，人力资源短缺现象已成为发展中的突出问题。再如，实现电子政务是为了信息共享和对传统政务的创新，而在建设过程中遇到了方向性的障碍和阻力，如“信息孤岛”、“网站沉睡”、“重复建设”等现象。究其问题的原因，除了建设环境不完善的因素外，也与建设者的观念、心理和行为的内在因素有直接关系。因此，电子政务人力资源不足和管理滞后的问题已开始引起人们的关注。

本人分析，目前影响电子政务人力资源管理的因素有以下几个方面：

(一) 体制和观念的影响。在企业管理的理念上，是把人力视为资本还是把人力视为成本，是新的现代人力管理理念与旧的传统人力管理理念的区别所在。这种新旧观念的作用也会反映在电子政务建设上。例如：我国电子政务建设的专业人才，多数集中在政府所属的信息中心和开发研究机构，这支队伍已经成为推进电子政务建设的主要力量。但这些单位属于事业单位，不具备行政管理职能，仅作为技术支持单位。如果政府部门沿用旧的人力理念，就可能把这些从事电子政务建设的专业人才视为增加行政成本的因素，为尽量控制行政成本的增长，在体制改革中而采取削减的措施。近几年，多数信息中心的建制定位问题没有根本解决，内部人员思想不稳定，人员流失现象时有发生。因为体制和观念的影响，出现了电子政务人力资源的困惑：一方面是政府内部电子政务专业人才的匮乏，另一方面是信息中心及开发机构专业人才的流失。

(二) 现实目标的影响。我国的行政管理机构和行政业务流程是按职能设置的，人们已经习惯这种传统

的行政运行方式，而电子政务环境建设需要时间和过程，人们在短时期内还不能真正认识或完全接受电子政务的理念。目前，大多数政府部门的建设目标仅限于公开政务信息或办公自动化的实现方面，而把实现电子政务作为远期目标。电子政务人力资源问题，多数单位还没有列入近期工作目标或没有作为工作重点。

(三)发展水平的影响。从整体来看我国电子政务建设尚处于初期阶段，一方面以技术为中心的建设行为比较普遍，“重技术轻管理”的观念比较突出，以全面管理为中心的建设理念没有建立起来；另一方面政府体制改革处于攻坚阶段，深层次的矛盾问题没有解决，电子政务的发展环境还不完善，所以对人力资源管理问题，不能引起足够的重视。(四)激励机制的影响。目前，我国直接承担电子政务建设任务的人力，主要集中在属于事业单位的信息中心或技术开发机构，由于缺乏与之配套的激励机制，调动人力资源的积极性存在弊端。首先，政府应该是电子政务的主体，而在推进电子政务的过程中，是以技术为主导，行政业务人员却处于被动位置，对应用系统的开发和建设，缺少工作指导和协调的主动性。二是信息中心或技术开发机构承接建设任务，但不具备推进工作的行政职能，缺乏对需求调研的手段和进行可行性论证的能动性，开发出来的应用系统问题比较多，直接影响了开发和推进工作的积极性。三是政府内部对实现电子政务的绩效没有完善的考核制度和标准，不能调动政务工作人员积极性和创造性，致使推进电子政务的主观能动性失去了基础。

三、加强电子政务人力资源管理的基本对策

(一)树立现代人力资源管理的新观念。现代人力资本理论认为，人力资源不仅是自然性资源，而且是更重要的资本资源；人力资源与生产资料一样也要投资，以提高其产出率；人力资本的投资收益率高于一切其他形态资本的投资收益率。上述结论对电子政务建设同样适用。因此，在电子政务建设中树立现代人力资源的管理理念，加强对人才的开发和管理，重视推进电子政务的组织体系建设，通过信息资源整合的方式，尽快建立适应电子政务发展的管理体制和机制，管好和用好人力资源，开发其能力，激发其活力，对加快电子政务建设具有重要的意义。

(二)制定开发人力资源规划。制定人力资源规划，是人力资源管理的一项重要的基础工作，规划的内容包括人员的补充规划和人员的成长规划以及开发人力资源的政策和措施。电子政务人力资源是知识型和技能型的群体，与政府一般工作人员比较，具有技术性和发展个性的特点。只有进行恰当的人力资源规划，确定电子政务各个建设阶段开发人力资源的目标，才能使人力资源的总体开发与管理做到有的放矢，才能使人力资源拥有必要的数量和质量，保证人力资源与未来电子政务发展各阶段相适应，为实现电子政务积累人力资源的资本。

(三)建立人力资源培训体系。电子政务的发展主要靠人的推动，对人力的培训就是加强推动力。进一步说，电子政务的推进能力基本取决于组织对从事电子政务工作人员培训的目标、方式和资金的投入等方面。根据电子政务人力资源承担的职能任务和服务层面，应建立多专业，多层面的培训体系，有计划有系统地组织全方位的培训工作。其培训体系的重点是围绕人才能力的培养，包括学习能力、运用知识和技能的能力、知识活动的掌握能力和知识的创作能力。培训工作的方式和层面要做到组织目标需求与个性发展需求相协调；近期培训方向与远期的培训方向相协调。

(四)建立多维交叉的激励体系。电子政务建设是系统工程，人力资源的服务分为决策、推进和应用等不同层面，会呈现多样性期望特点，包括成就期望、机会期望、报酬期望等。因此，人力资源激励管理制度和机制应充分考虑多元和复合的期望因素，制定和建立多维交叉的激励措施和机制，包括成就激励、机会激励和报酬激励以及知识、能力和业绩等要素在各项激励类型中的比例和权重。只有科学地建立多种激励方式，才能调动各层面人员的积极性，为加快实现电子政务的进程做出贡献。

[回到目录](#)

[上篇文章](#)

[五问政府信息化外包](#)

2007-4-22 19:46:58

[下篇文章](#)

[中国信息化发展思路的形成](#)

2007-4-2 21:02:13