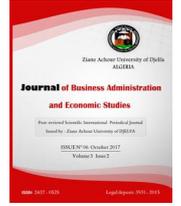




مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية



www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/

موقع المجلة:

تكنولوجيا الاتصال و المعلومات آلية لتنمية المورد البشري في المؤسسة الخدمائية

(دراسة حالة بريد الجزائر - البلدية نموذجاً -)

Communication and Information Technology; a mechanism for developing the human resource in the service organization (Case study of Algeria Post - Blida as a model -)

د - محمد يسعد ليلي¹، yasad Mohamed، mohamed.yasad@yahoo.com

د - سلامي خديجة²، selami khedidja، khedidjaselami14@gmail.com

¹ مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية (جامعة البلدية 2)

² جامعة زيان عاشور الجلفة

تاريخ النشر: 2021/06/07

تاريخ القبول: 2021/06/05

تاريخ الإرسال: 2021/03/01

الكلمات المفتاحية

ملخص

تسعى هذه الدراسة للبحث عن آلية ودور التكنولوجيا في تفعيل النشاط الخدماتي ، حيث تعتبر التكنولوجيا في الوقت الراهن الأساس الذي تنهض به الدول وترتقي ، كما أن هذه التكنولوجيا طغت على كل مراحل العملية الإنتاجية حتى الإدارية منها، حيث حل الحاسب الآلي جملة من المشاكل ،فقد كان الاهتمام المؤسساتي بتكنولوجيا المعلومات قد قابلته ضرورة ملحة وحتمية للاهتمام بالعنصر البشري .
و الجدير بالذكر أن الوسائط التكنولوجية و المعلوماتية تعد حديثة العهد بالمؤسسة الخدمائية في الجزائر ، كما أن طبيعة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية الموارد البشرية أساسية ومهمة في الوقت الحالي و سوف نتطرق إليه لاحقا .

التكنولوجيا ؛ المورد

البشري ؛ الخدمات

تصنيف JEL: N70 ؛ O15 ؛ L84

Abstract

This study seeks to search for the mechanism and the role of technology in measuring service activity, as technology is currently considered the basis on which countries rise and progress, and this technology overcomes all stages of the production process, even administrative, where the computer solved a number of problems. The institutional interest in information technology compelled the need to pay attention to the human element conversely. It is notable that the technological and informational media are new to the service institution in Algeria, and the nature of the role that information and communication technology plays in the development of human resources which we will undertake in this paper is fundamental and important at the present time.

Keywords

Human Resource;
Technology ;
Services ;

JEL Classification Codes : N70 ؛ O15 ؛ L84

أ. مقدمة:

إن نجاح الموارد البشرية والارتقاء الفعال بمستواها يتوقف على مدى تكوين و تهيئة الأفراد وجعلهم أكثر مرونة للتماشي مع متطلبات العصر ، ومن الواضح أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من بين الأوجه الجديدة التي شهدتها العالم في تحولاته المختلفة ، حيث اليوم نشهد ميلاد مجتمع جديد قائم على الرقمنة و تطوير نظم و إنتاج المعرفة التي بدورها تحولت إلى قوة إنتاج فعالة أساسها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الذي يعد المحرك الأساسي و صانع القرار ، وهذا ما نشهده اليوم ظهور مجتمع حديث قائم على أنظمة حديثة تعتمد على استخدام التكنولوجيات الجديدة كأداة لتحسين القدرات البشرية و تبسيط و تسهيل الإجراءات و كذا تنمية الأداء البشري.

و من الواضح أن تنمية المورد البشري له أهمية بالغة كما أنه تعتبر ضرورة ملحة للتماشي مع متطلبات العصر التي يشهدها العالم و الغزو التكنولوجي لمختلف القطاعات ، إضافة إلى ذلك اعتماد مختلف المؤسسات على هذه التكنولوجيا مما جعلها تعتمد أسلوب حديث في تسيير المؤسسة و هذا ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما دفع بالمؤسسات بتنمية مواردها البشرية من خلال عمليات التدريب حتى تكون أكثر كفاءة وفاعلية من أجل تحسين الأداء و تطوير المؤسسة ، و لقد جاءت هذه الدراسة لتوضيح جملة من المفاهيم و معرفة أهمية التقنيات الحديثة في تنمية المورد البشري من جهة و تطوير المؤسسة من جهة أخرى

II - إشكالية الدراسة

لقد زاد اهتمام المؤسسات الاقتصادية و الخدماتية بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الآونة الأخيرة نظرا لما تتطلبه الحتمية الاقتصادية واحتياجات السوق و هذا أيضا لما توفره من امتيازات ومحفزات خاصة من حيث اختزال الوقت والجهد في وزيادة الإنتاج وتحسين النوعية والرفع من الجودة ، حيث أضحت التكنولوجيا الدقيقة المبرمجة أليا محل اليد العاملة ، مما ساهم في التقليل من نسبة الأخطاء

إضافة إلى ذلك إن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال اخترقت كل مراحل العملية الإنتاجية حتى الإدارية و الخدماتية منها، حيث حل الحاسب الآلي جملة من المشاكل ، فقد كان الاهتمام المؤسساتي بتكنولوجيا المعلومات قد قابلته ضرورة ملحة وحتمية للاهتمام بالعنصر البشري من خلال الرفع من كفاءته المهنية، ومن أجل مسايرة هذا التطور ، وحتى يستطيع العامل البسيط مواكبة تلك التغيرات، كان الأجدر الاهتمام وتدريب اليد العاملة في تحكم في مختلف الوسائط التكنولوجية لمسايرة مختلف التطورات

و من بين هذه الوسائط نجد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، والتي تعد حديثة العهد بالمؤسسة الخدماتية بريد الجزائر من جهة، و بعلاقتها بالعامل من جهة ثانية، انطلاقا مما سبق جاء تناول هذه الدراسة لإبراز طبيعة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية الموارد البشرية، من خلال الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا و مواكبة التطور التكنولوجي المستمر ، وعلى أثر هذا يكون تساؤلنا الأساسي حول دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية الموارد البشرية

III - فرضيات الدراسة:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية المورد البشري بالمؤسسة الخدماتية .
- استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساهم في تطوير المؤسسة الخدماتية

IV - أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بالموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية من جهة وكذلك الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات من جهة ثانية، واعتبار هذا الأخير محدد أساسي وداعم لنجاح أو فشل المؤسسة و لاسيما في ظل التغيرات المختلفة .

كما يكتسي موضوع تنمية الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسات التي تصبو إلى البقاء والاستمرارية، لا سيما في محيط تسوده التنافسية وتحكمه آليات السوق وتحث فيه المعلومة مركز القيادة حيث لا مكان للمؤسسات التقليدية وسط المؤسسات العالمية المتطورة التي جعلت من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ورقة رابحة من خلال اهتمامه و تميمتها لمواردها البشرية، والمؤسسة الناجحة هي التي لا تمنح للغموض مجالا يعيق حركيتها وتطورها. ومن خلال هذه الدراسة حاولنا :

- الوقوف على واقع استخدام التكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدمائية
- التعرف على مدى مواكبة المؤسسة الجزائرية الخدمائية -بريد الجزائر - للتغيرات التي تشهدها الساحة العالمية
- الوقوف على وضعية الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية بريد الجزائر والتعرف على المجهودات المبذولة في سبيل تميمته وتطويره.

V- تحديد المفاهيم

1 التنمية

التنمية هي عملية اجتماعية وثقافية وسياسية وإدارية، وليست محض انجازات اقتصادية. و هي شيء ضروري وهام لكل مجتمع إنساني، لتحقيق أهداف الناس والمجتمع، وعلى رأسها تحقيق مستوى معيشة أو حياة أفضل. و هي عملية شاملة لمختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والبشرية و القانونية والتعليمية والسياسية،(العيساوي، 1988) لتنتقل بالمجتمع إلى مرحلة جديدة من التقدم.

كما يمكن إعطاء عدة تعريفات للتنمية منها: (مدحت، 2008)

هي عملية ديناميكية تتكون من سلسلة من التغيرات الهيكلية والوظيفية في المجتمع، وتحدث نتيجة التدخل في توجيه حجم ونوعية الموارد المتاحة للمجتمع، وذلك لرفع مستوى رفاهية الغالبية من أفراده عن طريق زيادة فعالية أفرادهم في استثمار طاقات المجتمع إلى الحد الأقصى.

كما أنه هناك اختلاف في خصائص رأس المال البشري مقارنة بخصائص رأس المال المادي (إذ يتطلب مثلا الاستثمار في تكوين رأس المال البشري وقتا أطول نسبيا عن وقت الاستثمار المادي) (Michael, 1999)

4 التنمية البشرية

انتشر هذا المفهوم بقوة منذ 1990 بتبني برنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP للمصطلح، حيث يقوم هذا المفهوم على أن البشر هم الثروة الحقيقية للأمم، وأن التنمية البشرية (الإنسانية) هي "عملية توسيع خيارات البشر، وذلك بزيادة فرصتهم في التعليم والصحة والدخل والعمالة والحرية (ديمة، الجوارنة، 2008)

كما أنها عملية ديناميكية تتكون من سلسلة من التغيرات الهيكلية والوظيفية في المجتمع، تحدث نتيجة للتدخل في توجيه حجم ونوعية الموارد المتاحة للمجتمع، ذلك لرفع مستوى رفاهية الغالبية من أفراد المجتمع عن طريق زيادة فعالية أفرادهم في استثمار طاقات المجتمع إلى الحد الأقصى. (محمد، 2009)

إضافة إلى أنها عملية إتاحة مزيد من الاختيارات أمام الأفراد و أهم هذه الاختيارات أن يحيا الأفراد حياة طويلة خالية من الخلل وأن يتعلموا وتتاح لهم الموارد اللازمة لأن يعيشوا حياة كريمة. (محمد، 2009)

و عليه هي عملية بناء القدرات البشرية، للوصول إلى مستوى الرفاهية و الرقي ، والتوظيف الكفاء لهذه القدرات.

3 تنمية الموارد البشرية

إن مصطلح تنمية الموارد البشرية هو المصطلح المستخدم في وصف منهج متكامل وشامل وواع ومرتكز على العمل على تغيير المعارف والسلوكيات ذات الصلة بالعمل، باستخدام مجموعة من استراتيجيات وتقنيات التعلم، هذه الاستراتيجيات والتقنيات تهدف عموماً إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمنظمات على تحقيق إمكاناتها بالكامل لكي يتسنى لها العمل على نحو يسمح بالفردية، ويعظم في الوقت ذاته الفاعلية داخل سياقات معينة. (علاء، 2007)

- و تعرف أيضاً أنها تغيير في مستويات المعرفة و المهارات والاهتمامات والقيم والاتجاهات والميول و القدرات والاستعدادات و الخبرات والمعارف الخاصة بأبناء المجتمع. (العيساوي، 1995)

- كما أنها لا تشمل فقط تنمية المهارات و القدرات والاتجاهات البشرية اللازمة لتعزيز النمو الاقتصادي و إنتاجية العمل والكفاءة بل يشمل أيضاً نطاقات أوسع يضم العناصر الاجتماعية والثقافية كالمصنوع الفكرية الضرورية للمواطن أو الانفتاح الفكري والتي تمكن الفرد أن يعيش حياة الرخاء الاجتماعي . (علي، 2003)

كما اهتمت التقارير الصادرة عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بدءاً من عام 1990 لمفهوم التنمية البشرية وضرورة تطوير نوعيتها وأولته عناية خاصة وتركيزاً مميزاً ومكثفاً، وقد توسعت في نظرتها لهذا المفهوم وقالت بأنه يشمل: (عساف، 2008)

- عملية توسيع خيارات الناس سواء كانت هذه الخيارات بالجوانب الصحية، ومطالبهم في أن يحيا حياة أطول

عمراً وأكثر صحة أو بالجوانب التعليمية، ومطالبهم في توافر الفرص التعليمية في جميع مراحل التعليم

- عملية تطوير قدرات وطاقات الناس وصولاً إلى نوعيات خاصة، ليكونوا قادرين على تحقيق خياراتهم

ومطالبهم وتطلعاتهم التنموية، وذلك لأن التنمية الحضارية الشاملة لا تحقق ذاتها بذاتها بل لابد من توافر الإرادة التنموية لدى البشر في أي مجتمع من المجتمعات

كما يعتبر تخطيط الموارد البشرية أصعب من تخطيط الموارد المادية وذلك لأسباب نذكر منها: (Derek,1998)

1-الإختلاف الكبير بين الناس (عادات ، تقاليد ، قدرات ، تفكير ، طموحات)

2-صعوبة توجيه الناس والتحكم فيهم .

VI - منهجية الدراسة:

يشير منهج البحث إلى الكيفية أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة مشكلة موضوع الدراسة .

في ضوء ما تطرقنا إليه حول موضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تنمية الموارد البشرية، كان لازماً علينا استخدام المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة ، الذي يقف عند حدود وصف الظاهرة وتحليلها بغية الكشف عن حقيقتها وتأكيد درجة وجودها ومستوى الارتباط بين متغيراتها.

أما في جانبها التطبيقي فهي دراسة تعتمد على العينة المقصودة التي تتمثل في إطارات و موظفي مؤسسة البريد والمواصلات التابعة لمديرية الوحدة الولائية للبريد -البليدة - وتم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات

VII - علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بتنمية الموارد البشرية

لقد حظي موضوع التنمية البشرية و تطوير الأداء البشري أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة خاصة مع المنافسة الشرسية التي يعرفها قطاع الأعمال ، لذا فإن السبيل الوحيد لأي تنظيم للبقاء هو العمل على تطوير كفاءاته البشرية المتاحة. و نحن نعلم أن في هذا المجال ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مساهمة فعالة وأساسية ، حتى أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية التنمية البشرية

إن الاهتمام الواسع بتنمية الموارد البشرية من طرف المؤسسات اليوم، فرضته جملة من التحديات التي تفرض نفسها على بيئة العمل ، حيث يعد المورد البشري أكثر العناصر تأثراً وأشدّهم تأثراً؛ أين تقوم إدارة الموارد البشرية بتبني سياسات جديدة أو بإجراء تعديلات على مختلف الإجراءات والوظائف القائمة، بما يضمن التكيف والانسجام والتلاؤم مع التحديات المفروضة

VIII- العلاقات المتداخلة بين التكنولوجيا والمعلومات والموارد البشرية في منظمات الأعمال

إن نجاح المنظمات في عالمنا اليوم يتوقف على ما تملكه من موارد بشرية ذات كفاءة عالية، من حيث التعليم، و التدريب، و الخبرة ، و ما تملكه هذه المنظمات من تكنولوجيا حديثة و متطورة، تستطيع تسخيرها لخدمة استراتيجياتها و ما تحتويه من رؤية مستقبلية

و من أهم وسائل الاستفادة من التكنولوجيا إيجاد علاقات متداخلة بينها وبين الموارد البشرية المتاحة للمنظمة ، وليس إيجاد العلاقة فقط، بل إدارة تلك العلاقة على أحسن ما يكون، وهذه الإدارة تتطلب من القائمين على المنظمة تحديد و التعرف الدقيق على كل ما يتعلق بهذه العلاقات المتداخلة بين التكنولوجيا والموارد البشرية و من بين هذه العلاقات نجد علاقة التكنولوجيا بسياسات الأجور والحوافز وعلاقة التكنولوجيا بمهارة الموارد البشرية وعلاقة التكنولوجيا بالوظائف و علاقة التكنولوجيا بالأنشطة داخل المنظمة. (عيسى، 2012)

1 علاقة التكنولوجيا بسياسات الأجور والحوافز داخل المنظمة

إن التقدم التكنولوجي بشكل كبير في أعمال المنظمات ، لاشك أنه يزيد من الإنتاجية، و يرفع من جودتها، و من ثم تزداد المبيعات ويرتفع هامش وصافي الربح، و يقلل نسبة حج الموارد البشرية، و يقلل نسبة العمل إلى رأس المال كل ذلك يؤدي إلى توافر المزيد من الأموال التي تمكن المنظمة أو الشركة من إعادة استثمار جزء كبير منها، كزيادة الرواتب والأجور و الحوافز والمزايا العينية للموارد البشرية العاملة لديها. كما أن التقدم التكنولوجي يؤثر على الأجور لعدة اعتبارات نجد منها : (عيسى، 2012)

- إن التقدم التكنولوجي له تأثير على تقييم الوظائف و الأعمال داخل المنظمة، و الذي يعتبر الأساس في تحديد المقابل النقدي الذي يستحقه المورد البشري الذي يشغل الوظيفة. وهذا يعني بشكل عام أنه كلما استخدمت المنظمة تكنولوجيا متطورة و حديثة قد يساهم في رفع متوسط أجور الموارد البشرية
- تطبيق التكنولوجيا المتقدمة في المنظمة، يدعو الإدارة إلى الاهتمام بالقطاع الخدمي مثل الشؤون القانونية، كالصيانة، والمستودعات وغيرها من الأعمال الخدمية، وذلك بزيادة الحوافز النقدية و العينية لتتماشى مع القطاعات الأخرى المستخدمة للتكنولوجيا، ومن ثم يحصلون على الحوافز النقدية والعينية، وذلك ليكون هناك عدالة اجتماعية، وعلاقات إنسانية متوازنة بين الموارد البشرية في المنظمة؛
- إن النمط التكنولوجي المتطور والمتقدم عادة ما يعتمد على موارد بشرية متقاربة نسبياً في السنوات الدراسية وهذا يؤدي إلى التقارب النسبي في هيكل الأجور بين تلك العمالة في المستويات الإدارية والإنتاجية المختلفة داخل المنظمة، مع الأخذ في الاعتبار أن التقدم التكنولوجي يحتاج إلى بعض الموارد البشرية المتميزة في بعض القطاعات ومنها القطاع الإداري والإنتاجي.

2 علاقة التكنولوجيا بالوظائف داخل المنظمة

تشير الدراسات التي قام بها الباحثان "هاكمان ولور" إلى أن خصائص الوظيفة يتم تحديدها طبقاً للخصائص التكنولوجية المستخدمة في المنظمة أو الشركة، وأن هذه الخصائص الوظيفية هي المحرك الأساسي للأبعاد النفسية المرتبطة بالوظيفة، والتي بدورها تؤثر في مستوى الدافعية والرضا لدى الموارد البشرية، وكذلك مستويات الأداء، ومعدلات دوران العمل، فضلاً عن معدلات الغياب وغيرها من الأبعاد النفسية التي تتأثر بها الموارد البشرية في المنظمة أو الشركة.. وحدد الباحثان خصائص الوظيفة في النقاط أو الأبعاد الخمسة الآتية: (عيسى، 2012)

- تنوع المهارة لدى الموارد البشرية؛

- تميز النشاط؛

- دلالة وأهمية النشاط؛

- ذاتية أو استقلالية النشاط؛

- المعلومات المرتدة (التغذية العكسية) في الوظيفة.

وفي رأي الباحثين أنه يمكن الربط بين الخصائص التكنولوجية وخصائص الوظيفة والرقابة الذاتية - النابعة من داخل الموارد البشرية - من خلال نماذج الرقابة الإدارية. إذ إن حدوث تغييرات في كل من التكنولوجيا وأنظمة الرقابة الإدارية يمكن أن تتعكس على أبعاد الوظيفة، ويترتب على ذلك نتائج سلوكية معينة لدى الموارد البشرية.

IX - أدوات جمع البيانات

يشير مفهوم الأداة إلى الوسيلة التي يجمع بها الباحث البيانات التي تهتم. ومن بين الوسائل المستخدمة الاستمارة التي تعد الأداة الرئيسية لهذه الدراسة، حيث تعرف الاستمارة بأنها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن يرسل إلى المبحوثين، وقد تم إعداد استمارة الاستبيان وفقاً لعدد من الأسئلة المفتوحة والمغلقة حسب طبيعة الدراسة وما تتطلبه من معلومات الدراسة. وتم تقسيم الأسئلة إلى محورين الأول يشمل مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية المورد البشري بالمؤسسة الخدمية. أما المحور الثاني فتمثل في دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير المؤسسة الخدمية

X - مجال البحث

تشمل مجالات الدراسة المجال الجغرافي، المجال الزمني، المجال البشري، ويلعب تحديد المجالات الخاصة بالدراسة دور كبير في تسهيل عملية الإلمام بالدراسة. كما يعتبر اختيار مجال الدراسة خطوة هامة في الدراسة، ومن هذا المنطلق راعينا في بحثنا هذا اختيار مؤسسة بريد الجزائر - مكتب بريد البليدة - كونها مؤسسة ذات طابع خدماتي واكبت مؤخرًا ودرجة عالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فاقترنت دراساتنا على محاولة التعرف على واقع ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية، والعلاقة بين هذين الأخيرين من خلال زيادة الكفاءة والفعالية وتحسين أداء للموارد البشرية. إضافة إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير المؤسسة

- عينة البحث

يتم تحديد واختيار مجتمع الدراسة والعينة المختارة من أجل توزيع الاستبيان وتمثلت الدراسة باستخدام منهج دراسة حالة و المتمثل في بريد الجزائر بالبليدة والذي يبلغ عددهم 105 مبحوث من بينهم 82 مبحوث من جنس ذكر و 23 مبحوث من جنس أنثى مررت عليهم الاستمارة المتكونة من 12 سؤال و كان الاختيار بطريقة مقصودة مثل ما هو مبين في الجدول رقم (01)

10 - مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية المورد البشري بالمؤسسة الخدمائية .
الجدول رقم (01) : يمثل عدد أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	82	78
أنثى	23	22
المجموع	105	100

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (01) و المتعلقة بنوعية جنس المبحوثين إلى:

82 فرداً من جنس ذكر يعادلها 78% .

23 فرداً من جنس أنثى يعادلها 22% .

من خلال قراءتنا للجدول نستنتج أن هناك تقارب نوعا ما في عدد الجنسين، ويرجع هذا التنوع والتقارب بين الجنسين إلى السياسة المتبعة من قبل الدولة وهي إعطاء فرصة المساواة للمرأة وإعطاء مبدأ الكفاءة على حساب الجنس وتراجع الذهنيات الرافضة لخروج المرأة للعمل ، حيث أصبح في الفترة الأخيرة ارتفاع المستوى التعليمي للمرأة الجزائرية في ظل الانفتاح العالمي و الثقافي.

الجدول رقم (02): يبين رأي المبحوث حول أهمية المورد البشري

البيان	التكرار	النسبة
نعم	105	100
لا	0	0,00
المجموع	105	100

من خلال تكميم البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (02) والمتعلقة برأي المبحوثين حول أهمية المورد البشري اتضح لنا :

- يرون 100% بنسبة البحث عينة أفراد من 105 فرداً
- العالم نحو ضرورة التوجه بأن المورد البشري هو الرأس المال الحقيقي لمؤسسة بريد الجزائر بالبلدية وهذا يعكس عكس على الخبرة والإنتاج في قدم زاد كلما متجددة طاقتيُعتبر لأنه لآلة فقط ؛ وليس البشري الاهتمام بالمورد الآلة
- إنتاجها. نقص قُمت كلما التي

الجدول رقم(03) : يوضح مدى تحكم الموظفين في استخدام الأنظمة المعلوماتية

المعطيات	التكرار	النسبة
جيد	70	66.66
حسن	35	33.33
ضعيف	00	0,00
المجموع	105	100

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (03)و الذي يوضح لنا مدى

تحكم المبحوثين في استخدام الأنظمة المعلوماتية إلى ما يلي:

- 70 فرداً من العينة أي ما يعادل 66.66 % يجيدون استخدام الإعلام الآلي؛
- 35 فرداً من أفراد العينة أيما يعادل 33.33 % يحسنون استعمال الإعلام الآلي؛
- كما أنه لا يوجد أي مبحوث يجهل استخدام الإعلام الآلي و التكنولوجيا الحديثة

وهذا اراجع بالدرجة الأولى إلى طبيعة العمل حيث تتطلب إتقان التكنولوجيا الحديثة في مراكز البريد التي تعد الأولى في استخدام الأنظمة المعلوماتية المتطورة ،كما أنها أيضاً من بين المؤسسات الرائدة في الربط بالشبكات العالمية و هذا ما فرض على الموظف أن يكون له تكوين جيد في مجال الإعلام الآلي .

الجدول رقم (04) :يمثل رأي المبحوث حول فعالية وتطور تكنولوجيا المعلومات

المعطيات	التكرار	النسبة
نعم	30	28.57
بدرجة متوسطة	70	66.66
لا	5	4.76
المجموع	105	100

تشير البيانات الإحصائية الموجودة في الجدول رقم (04) و المتعلقة بمدى توفر المؤسسة لتطبيقات قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال و متطور ، حيث اتضح حسب المبحوثين الآتي :

- 30 مبحوث من بين أفراد العينة تعادلها نسبة 28.57 % يصرحون بتوفر تطبيقات قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال و متطور
- 70 مبحوث من المجموع الكلي لأفراد العينة تمثلها نسبة 66.66 % يصرحون بتوفر تطبيقات قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة متوسطة

05 مبحوثين من أفراد العينة بنسبة 4.76 % يصرحون بعدم بتوفر تطبيقات قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إذن نستنتج أن معظم الموظفين يصرحون بأنه هناك تطبيقات قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة متوسطة ، وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة التي تعتبر أهم المؤسسات المتواجدة في الجزائر و الأكثر استخداما لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لمواكبة العصر غير أن هذه الفعالية متوسطة لاقتصرها على فعالية متوسطة مقارنة بالدول المتقدمة في هذا المجال .

الجدول رقم (05): يوضح رأي الموظف عن الدورات التدريبية التي يجريها

المعطيات	التكرار	النسبة
لمرة واحدة	15	14.28
أكثر من مرة	80	76.19
أبدا	10	9.52
المجموع	105	100

من خلال تكميم البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (05) والمتعلق بعدد الدورات التي يجريها الموظف تبين أن:

15 فرداً من أفراد العينة يمثلون نسبة 14.28% يصرحون بأنهم تلقوا التدريب لمرة واحدة كونهم موظفين التحقوا مؤخراً بمناصب العمل

80 فرداً من أفراد العينة تعادلها نسبة 76.19% يصرحون بأنهم تلقوا التدريب لأكثر من مرة بصفتهم موظفين لهم سنوات خبرة و تطورات العمل الحديثة فرضت عليهم التدريب و التكوين فيما يخص هذه التجديدات في العمل ، لأنه لا بد من تدريب المورد البشري حتى يواكب كل التطورات التكنولوجية . بينما 10 مبحوثين أي ما يعادلها بنسبة مقدرة بـ 9.52%

الجدول رقم (06): يبين رأي المبحوث حول مدى استفادته من تطبيقات التكنولوجيا و الاتصال

المعطيات	التكرار	النسبة
تربحك الوقت	20	19.04
تربحك الجهد	15	14.28
الاثنتين معا	70	66.66
المجموع	105	100

من خلال ما ورد في الجدول (06) من بيانات إحصائية عن مدى استفادة الموظفين من تطبيقات تكنولوجيا يتبين لنا :

20 مبحثاً من بين مجموع أفراد العينة تعادلها نسبة 19.04% يعتبرون استخدامهم التكنولوجيا الحديثة أكسبهم الوقت لأداء عملهم

15 فرداً من أفراد عينة البحث أي ما يعادل 14.28% يعتبرون أن تكنولوجيا المعلومات أربحتهم الجهد

70 مبحثاً من مجموع أفراد العينة تعادل نسبة 66.66% يعتبرون استخدام الأنظمة المعلوماتية أكسبهم الوقت والجهد معا، كما أن هذه التطبيقات التكنولوجية الحديثة ساعدتهم كثيراً في تقديم الخدمات للزبائن و الأمر واضح لان هذه الأنظمة المعلوماتية اختصرت الوقت و الجهد .

من خلال البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى و التي مفادها أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهمت في تنمية المورد البشري وهذا ما أكده معظم المبحوثين ، كما تعتبر مراكز البريد من المؤسسات الأولى التي استخدمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (أنظر الجدول رقم 02)

حيث تأكدت البيانات الإحصائية أن كل أجهزة الكمبيوتر موصلة بشبكة الانترنت و معظم الموظفين يجيدون استخدام الإعلام الآلي هذه النتائج تدل على مدى أهمية الشبكة العنكبوتية في العملية الوظيفية وعلى ضرورتها الحتمية للعمال من أجل إنجاز أعمالهم تنمية قدراتهم و بالفعل يمكن القول أن التكنولوجيا الحديثة ساعدت الموظفين في انجاز أعمالهم و تطويرها إضافة إلى التكوين الذي يتلقاه العامل الذي أصبح ضرورة ملحة تفرضها المنافسة المحلية وحتى الدولية ، كما أن الجزائر كغيره من الدول تبحث عن يد عاملة ذات نوعية و جودة و هذا ما يفرضه اقتصاد السوق (أنظر الجدول رقم 06) .

XI - استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساهم في تطوير المؤسسة الخدمائية

الجدول رقم (07): يوضح رأي الموظفين عن تحسن في تقديم الخدمات بعد مواكبة المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

البيان	التكرار	النسبة
نعم	80	76.19
لا	25	23.81
المجموع	105	100

من خلال عرض البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (07) والمتعلقة بتحسن في تقديم الخدمات بعد مواكبة المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تبين أن :

80 مبحوث من بين أفراد العينة تعادلها نسبة 76.19% يرون انه بفضل التكنولوجيا الحديثة هناك تحسن واضح في تقديم الخدمات .

25 فرد من مجموع أفراد العينة أي بنسبة 23.81% يرون انه لا يوجد تحسن في تقديم الخدمات بعد مواكبة المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

نستنتج أن معظم أفراد العينة يرون أن هناك تحسن واضح في الخدمات و هذا من خلال استخدام التطبيقات الحديثة في العمل و بالتالي انعكس على الخدمة الجيدة المقدمة لزيون .

الجدول رقم (08): رأي المبحوث حول أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستعملة في عملية التكوين

المعطيات	التكرار	النسبة
شبكات الحاسب الآلي	20	19.04
التقويم الالكتروني	5	4.76
أنظمة التشغيل التي يتم من خلالها تشغيل الحاسب و تنفيذ البرامج	80	76.19
المجموع	105	100

من خلال عرض البيانات الإحصائية الواردة في الجدول (08) والمتعلقة بتحسين في تقديم الخدمات بعد مواكبة المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تبين أن :

- 20 فرداً من أفراد عينة البحث أي بنسبة 19.04% يرون أن شبكات الحاسب الآلي تستعمل في عملية التدريب وتكوين الموظفين .
- بينما يوجد 5 مبحوثين أي بنسبة 4.76% يصرحون بعدم استعمال التقييم الالكتروني في العملية التدريبية ، و يوجد 80 فرد من أفراد عينة البحث بنسبة 76.19% يصرحون باستعمال أنظمة التشغيل التي يتم من خلالها تشغيل الحاسب و تنفيذ البرامج و الاقتصار على البرامج العادية. وهذا ما تسعى إلى تطبيقه الدولة الجزائرية والاعتماد على الإدارة الالكترونية في كل قطاعاتها حتى تواكب المسار العالمي .

الجدول رقم (09): يمثل رأي المبحوث حول مزايا التدريب الالكتروني

المعطيات	التكرار	النسبة
السرعة في الأداء	30	28.57
الكفاءة و الفعالية	75	71.43
المجموع	105	100

من خلال تكميم البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (09) و المتضمن المزايا الايجابية لاستخدام التدريب الالكتروني و الذي يبين لنا :

- 30 مبحوث من أفراد عينة البحث أي بنسبة 28.57% يرون انه من المزايا الايجابية للاستخدام التدريب الالكتروني هي السرعة في الأداء وذلك من خلال التقليل من الوقت و الجهد المبذول من طرف العامل ، وهذا ما يجعل من العمل في أوج سهولته وإتقانه في أسرع وقت ممكن على عكس المعاملات الورقية
- 75 فرد من أفراد العينة بنسبة تقدر بـ 71.43% يرون انه من المزايا الايجابية للاستخدام التدريب الالكتروني هي الكفاءة و الفعالية مما يجعل من كفاءة المورد البشري يعود على المؤسسة بالفعالية في وظائفها . و بالفعل التدريب الالكتروني يساعد في تطوير اليد العاملة و بالتالي ينعكس على تطوير المؤسسة ككل .

الجدول رقم (10): رأي المبحوث حول الفرق بين التدريب الكلاسيكي والتدريب القائم على الأنظمة المعلوماتية

المعطيات	التكرار	النسبة
تحسين نوعية و كمية الخدمة	25	23.80
زيادة الكفاءة	10	9.52
الاثنين معا	70	66.66
المجموع	105	100

من خلال عرض بيانات الجدول رقم (10) و المتعلقة بالفرق بين التدريب الكلاسيكي والتدريب القائم على الأنظمة التكنولوجية الحديثة توضح لنا الآتي :

- 25 فرداً من أفراد عينة البحث أي بنسبة 23.80% يرون انه هناك تحسن في تقديم الخدمات بعد مواكبة التدريب القائم على أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- 10 مبحوث من أفراد العينة أي بنسبة 9.52% يرون أن هناك زيادة في كفاءة المورد البشري بعد مواكبة التدريب القائم على أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- 70 فرداً من أفراد العينة بنسبة و66.66% يرون أن هناك زيادة في كفاءة المورد البشري و تحسين في نوعية و كمية الخدمة، فاستعمال التكنولوجيا في العمليات التدريبية ساهم في تنمية وتطوير مهارات موظفيها بحيث أصبحوا يسيرون أنشطتهم وأعمالهم بشكل عادي دون نقص و هذا انعكس على الإنتاج الخدماتي المقدم من طرق مؤسسة بريد الجزائر .

الجدول رقم (11): يمثل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموظف

المعطيات	التكرار	النسبة
سرعة الموظفين في تقديم الخدمات	65	61.90
رفع الكفاءة	10	9.52
الاثنين معا	30	28.58
المجموع	105	100

من خلال تكميم البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (11) والمتعلقة بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموظف بين أن:

- 65 فرداً من أفراد عينة البحث أي بنسبة مقدرة بـ 61.90% يرون أن استخدام التكنولوجيا الحديثة زاد في سرعة تقديم الخدمات.
- 10 فرداً من أفراد العينة أي بنسبة 9.52% يرون أن من الآثار الايجابية لاستخدام التكنولوجيا هو الزيادة في كفاءة الموظف.
- 30 فرداً من أفراد العينة أي بنسبة 28.58% يرون أن استخدام التكنولوجيا زاد في سرعة تقديم الخدمات لزبائن إضافة إلى تحسين و تطوير كفاءة الموظف .

إن هذه الإحصائيات تكشف لنا عن الايجابيات الحاصلة في استغلال البرمجيات الحديثة، وتبرز الأهمية الكبيرة لهذه البرمجيات، لما توفره من مزايا وتسهيلات، حيث أنها تؤدي دوراً كبيراً في تحديث وتطوير المؤسسة والارتقاء بأدائها وتحسين ظروف العمل بها، وتحسين مختلف العمليات التي تتم داخل المؤسسة واختصار الوقت والجهد والتكلفة.

الجدول رقم (12): رأي المبحوث حول مستقبل المؤسسة في ظل التغيرات التكنولوجية

المعطيات	التكرار	النسبة
زيادة الأرباح	15	14.28
التتويج في الخدمات	30	28.57
الاثنتين معا	60	57.14
المجموع	105	100

من خلال عرض البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (12) والمتعلقة بمستقبل المؤسسة في ظل التغيرات التكنولوجية تبين لنا :

- 15 فرداً من أفراد عينة البحث أي بنسبة 14.28% يرون أن هناك زيادة في أرباح المؤسسة خاصة في ظل التغيرات التكنولوجية السريعة .
- 30 مبحوث من بين أفراد العينة أي بنسبة 28.57% يرون أن هناك تتويج في الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر و هذا ما انعكس على النتائج الايجابية للمؤسسة .
- 60 فرد من أفراد العينة أي بنسبة 57.14% يرون أن هناك تتويج في الخدمات و زيادة في أرباح المؤسسة

إذن نستنتج انه كلما كان هناك تتويج في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة الخدماتية لبريد الجزائر لولاية البلدة خاصة المتعلقة بالأنظمة التكنولوجية المتطورة كلما زادت أرباح المؤسسة وهذا ما ينعكس أيضا على الاقتصاد العام للدولة .

من خلال البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية و مفادها أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساهم في تطوير المؤسسة الخدماتية (أنظر الجدول رقم 12) ، حيث نشهد مؤخرا أن التكنولوجيا في تسارع مستمر ، هذا ما يجعل معظم المؤسسات تواكب هذا التطور و إلا بقيت بعيدة عن كل التغيرات الموجودة في مجال التكنولوجيا و لن يكون هذا إلا بتوفير برامج تدريبية مسطرة على أسس منهجية يتم ربط فيه العنصر البشري الذي يعتبر رأس المال الحقيقي للمؤسسة من جهة وانعكاسه على الخدمات التي تقدمها المؤسسة فلولا هذه التكنولوجيا لما استطاعت هذه المؤسسة تقديم خدمات متنوعة للزبائن وبالتالي تنعكس على الانتاج الخدماتي المقدم من طرف مؤسسة بريد الجزائر الذي لها الدور الفعلي في الخدمات المقدمة بالنسبة للأفراد والمؤسسات .

خاتمة

ختاما و بعد تحليل و استقراء نتائج الدراسة الميدانية، تمكنا من الوقوف على واقع و دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية المورد البشري و كيف ساهمت هذه التكنولوجيا في تطوير المؤسسة الخدمائية .

حيث أقرت عينة الدراسة أن مؤسسة بريد الجزائر تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، كما أنها أيضا من المؤسسات الرائدة في الربط بالشبكات و هو ما لاحظناه مؤخرا ، حيث أنها تعتمد على نسبة 100% من أجهزة الكمبيوتر كلها موصلة بشبكة الانترنت، إلا أنها تتوفر بدرجة متوسطة على تطبيقات و أنظمة قائمة على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال معتمدة في العمل أي لم تستغني عن الأنظمة الكلاسيكية ،كما لاحظنا أن هناك سرعة في تقديم الخدمات و هذا بفضل التطبيقات الحديثة المختلفة و بالتالي انعكس على توفير الجهد و الوقت (أنظر الجدول رقم 06)

وحتى يتمكن العنصر البشري من مسايرة هذه التطورات و استخدام هذه التطبيقات الحديثة دون صعوبة، لابد من توفير حصص تدريبية فعالة بخصوص هذه البرمجيات، وهذا ما صرح به أفراد العينة من خلال تلقيهم لعدة حصص تدريبية ساعدت من رفع كفاءتهم و سرعة في الأداء و عدم مواجهتهم لصعوبات أثناء استخدامهم لهذه التطبيقات الحديثة (أنظر الجدول رقم 10) ، و بالفعل يمكن القول أن التكنولوجيا الحديثة أصبحت ضرورة حتمية يفرضها الواقع المعاش و لا يمكن تجاهلها .

فلا مناص إذن من توفير بيئة ملائمة لاكتساب و استغلال المعرفة تسمح للجزائر بركوب القاطرة العالمية السائرة نحو عصر المعرفة ، و لن يتأتى ذلك إلا بعد إعادة الاعتبار للفرد الجزائري و بتبني سياسات التنمية البشرية و هي ذات الأثر الفعال و على جميع الأصعدة لا سيما أنها أثبتت نجاحها في انتشال اقتصاد عدة دول .

إن الرهان على مسايرة التكنولوجيا الحديثة ليس بالمستحيل ، خاصة و أن للجزائر إمكانيات هائلة و طاقة بشرية و مادية معتبرة تقلب موازين الواقع الذي نعيشه .

قائمة المراجع

- 1- عبد الرحمان العيساوي ، الإسلام و التنمية البشرية ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، القاهرة، مصر، 1988.
- 2- مدحت أبو النصر، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص: 189.
- 3- ديمة محمد وصوص، المعتصم بالله الجوارنة، التنمية البشرية المستدامة و النظم التعليمية، دار الخليج للنشر، عمان، 2009.
- 4- محمد سمير أحمد، الإدارة الإستراتيجية وتنمية الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
- 5- جنيفر جوي، ماثيوز ديفد ميجنسون، مارك سورتيز ترجمة علاء أحمد إصلاح، تنمية الموارد البشرية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2007.
- 6- عبد الرحمان العيساوي، الكفاءة الإدارية، الدار الجامعية، مصر، 1995.
- 7- علي عبد الرزاق الجبلي، علم الاجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003 .
- 8- عبد المعطي عساف، التدريب و تنمية الموارد البشرية، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2008.
- 9- محمود عيسى، العلاقات المتداخلة بين التكنولوجيا و الموارد البشرية في منظمات الأعمال، مجلة التدريب و التقنية، العدد164، الرياض، 2012.
- 10- Derek Torrington and Laura Hall, **Human Resource Management**, Fourth edition, Prentice Hall, New Jersey, 1998.
- 11- Michael H:Zack , Developing a knowledge, **Strategy California Management** ,Review Vol 41,n°:3 ,Spring 199 ,p :134