

تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الموارد البشرية

The impact of information and communication technology on human resources management

L'impact des technologies de l'information et de la communication sur la gestion des ressources humaines

فاطمة غاي¹*

تاريخ النشر: 2021/03/15

تاريخ القبول: 2020/01/08

تاريخ الإرسال: 2019/08/25

ملخص:

إنّ انصهار تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسة وما يترتب عنه من إدماج للموارد البشرية في هذه العملية يتطلب إجراء تقييم كلي وشامل للكفاءات الموظفة بإدارة الموارد البشرية وتقييم مدى قدرتها على التعامل مع التكنولوجيات ومدى تعقيدها، والتركيز على أهمية الخدمات والمزايا الإستراتيجية التي تتيحها تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على كّل وظيفة من وظائف إدارة الموارد البشرية ما يكفل استيعاب آفاق وأبعاد عملية التوحيد بين المتغيرين وعبر هاته الازدواجية انبثق موضوع المقال تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف.

فمن خلال هذا المقال سوف يتم الإجابة على هذا التساؤل من خلال دراسة ميدانية تم إجرائها على عينة من موظفي المؤسسة محل الدراسة، فيما إذا كان هذا التأثير يتم بالإيجاب أم السلب.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا؛ الإعلام؛ الاتصال؛ الموارد البشرية؛ المؤسسة.

Abstract :

the integration of information and communication technology within the organization and the consequent integration of human resources in this process requires a comprehensive and comprehensive assessment of the competencies of human resources management and an assessment of their ability to deal with these technologies and their complexity, with a focus on the importance of services and strategic advantages provided by information and communication technology and the impact on each of the functions of human resources management, which ensures the understanding of the horizons of the dimensions of the process of autism between the two variables, and through this duality emerged the subject of the study the impact of information and communication technology on the management of human resources algeria telecom corporation and the state taref branch.

through this intervention will be answered this question through a field study was conducted on a sample of the institution's dispensers under study, whether this effect is positive or negative

Key words: technology; media; communication; human resource management; enterprise.

*المؤلف المراسل

¹Fatma ghai, university constantine2- abdelhamid mehri, laboratory of econmic sociology and social movements (LASEMS): algeria, fatma.ghai@univ-constantine2.dz

Résumé :

l'integration des technologies de l'information et de la communication au sein de l'organisation et, par consequent, des ressources humaines dans ce processus necessite une evaluation complete des competences en matiere de gestion des ressources humaines ainsi

evaluation de leur capacite a faire face a ces technologies et a leur complexite. mettre l'accent sur l'importance des services et des avantages strategiques procures par les technologies de l'information et de la communication et son impact sur chacune des fonctions de la gestion des ressources humaines, ce qui garantit la comprehension des horizons et des dimensions du processus de l'autisme entre les deux variables et a travers cette dualite est apparu le sujet de l'etude de l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la gestion des ressources humaines dans Algérie Télécom, Branche d'État d'El-Tarf.

Cette intervention répondra à cette question par le biais d'une étude de terrain menée auprès d'un échantillon d'employés de l'institution étudiée, que cet effet soit positif ou négatif.

Mots clés: La technologie; médias; communication; gestion des ressources humaines; entreprise

مقدمة

لقد أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز ورغبة الموظفين في الحصول على خدمات عديدة وبصورة أكثر تطوراً وبلقّة متناهية مع قصور الإدارة التقليدية للاستجابة لتلك الرغبات وإعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات إلى زيادة اهتمام المنظمات بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك لدورها الناجح والكبير في الجوانب الإدارية المختلفة حيث أسهمت في إحداث تغييرات كبيرة تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الإنتاجية وتحسين مستويات الأسعار وزيادة السرعة في الإنجاز وتحسين الجودة مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المؤسسات وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أداء أعمالها بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيات من أدوات ووسائل مناسبة، خصوصاً وأنّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتمد وبشكل أساسي على استخدام العديد من التقنيات ولأنّ إدارة الموارد البشرية في القرن (21) أصبحت أهم وظيفة من بين وظائف المؤسسة والتي تعتبر الجانب المبدع والخالق والذي يمكن أن يعوض النقص الموجود في بقية الموارد فهناك دراسات عديدة تبنت موضوع التكنولوجيا بالتحليل المنهجي في التنظيم فقد ناقش " تومسن، باتس " أثر التكنولوجيا والتنظيمات الفنية العالمية في الإدارة ومحاوله "بيرو" تحديد مفهوم التكنولوجيا ومعالجتها في التنظيم معالجة شاملة، ومن جهة أخرى اهتمت البحوث بفحص أثر التكنولوجيا في سلوك جماعات العمل فقد أظهرت بحوث الجماعات الصغيرة بفحص أثر التكنولوجيا في سلوك جماعات العمل فقد أظهرت بحوث الجماعات الصغيرة أثر التكنولوجيا في سلوك هذه الجماعات.

وعليه يعتبر موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال من المواضيع التي لاقت اهتمام العديد من الجهات بغرض تطوير نظمها وتوظيفها لدى المنشآت وذلك انطلاقا من دورها في تحسين الأداء وزيادة الأرباح وتطوير المورد البشري.

وانطلاقا من أهمية التكنولوجيات داخل المؤسسة جاءت هذه الإشكالية لتبين أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الموارد البشرية فقد تمت صياغة السؤال الرئيسي كالأتي ما هو أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف؟ وهل تؤثر على مستوى التدريب للمورد البشري ونوعية أدائه الوظيفي بالإيجاب أم السلب؟

وسنحاول الإجابة في هذه الورقة البحثية على بعض الأسئلة الفرعية الخادمة للموضوع نبينها فيما يلي:

- ما هي علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بتدريب الموارد البشرية؟
- كيف تؤثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى ونوعية الأداء الوظيفي للمورد البشري؟

أولا: الجانب النظري للدراسة

المحور الأول الإطار المفاهيمي للدراسة

1- تعريف التكنولوجيا

التكنولوجيا هي الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية تطبيقية والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية وكذا التاريخية.

كما أنّ التكنولوجيا هي حصيلة التفاعل المستمر بين الإنسان والطبيعية تلك الحصيلة التي تزيد من كفاءة هذا التفاعل بهدف زيادة الإنتاج أو تحسين نوعه أو تقليل الجهد المبذول.

من ملاحظة هذين التعريفين نجد أنّهما قد ركزوا على التكنولوجيا المادية التي تتمثل في المعدات والتجهيزات وهي الجزء الملموس من التكنولوجيا في حين أهملت الجزء غير المادي والمتمثل في الطرق العلمية للتشغيل والاستخدام. (وليد، 2008-2007م، ص03)

من هذا يمكننا اعتبار أنّ التكنولوجيا في هذه الدراسة أنّ لها شقان أساسيان أحدهما الآلات والمعدات والأخر فنون إنتاجية (عامر، 2002، ط1، ص35)، وهذا يعني أنّ التكنولوجيا ليست عملية بسيطة يسهل نقلها من مكان لآخر

ولكنها عملية معقدة ومتشابكة يصعب فصلها عن الظروف التي أنتجتها، أو بمعنى أكثر تحديدا أنها ترتبط ببيئة اجتماعية، اقتصادية معنية تختلف من مكان لآخر.

2- تعريف الإعلام

يعرف الإعلام أنه نقل الرسالة من المرسل إلى المستقل دون مبالغه وأنه يرتبط بنقل الحقيقة دون تضخيم أو تشويه إلى نقل الصورة الواقعية. (العويني، 1987م، ط2، ص 142)

من التعريفات الأخرى للإعلام أنه المعلومات التي تنشر بواسطة الوسائل الإعلامية مثل: الصحافة والإذاعة والتلفزيوني كما أن الإعلام يكون مجموعة من الوسائل التي تؤثر على نطاق كبير من الأفراد كالإنترنت والمجلات (خضور، 2017)

وعليه يعتبر الإعلام في هذه الدراسة هو بث لرسائل واقعية أو خيالية موحدة على أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ويمكن القول بأن الإعلام يقصد بالمعلومات والأخبار أي المضمون.

3- تعريف الاتصال

وهو مشتق من اللغة اللاتينية **Communities** أي محاولة تأسيس نوع من الاشتراك بين شخصين أو أكثر في المعلومات والاتجاهات لانتقال الأفكار بين الناس. (سعدت، 2016م، ط1، ص 9.7)

ويعرفه " بدوي أحمد زكي " على أنه: إقامة علاقة اشتراك ووحدة، أي أنه الفاعل المشترك مع الآخرين في أفكاره ليتحول المعنى فيما بعد إلى تبادل لها (بدوي أ.، 1986، ص 44)

يعتبر الاتصال نوع من النشاط الإنساني الذي يحدث باستمرار ومرتبطة مع الأنشطة الأخرى فهو متعدد المحاور لذا هناك صعوبة في ضبط تعريف موحد له من قبل الكتاب والباحثين، فيركز علماء الاجتماع على أن الاتصال يمكن أن يكون وسيلة للتأثير فيعرف أنه " السلوك اللفظي أو المكتوب المستخدم من أحد الأطراف للتأثير على الآخر.

ويمكن تعريف الاتصال كذلك بأنه: " عملية انتقال المعلومات والأفكار بين شخصين أو أكثر وإيصال الأوامر والقرارات في المؤسسة عن طريق كلمات أو رموز أو خطابات حول موضوع معين ويكون الاتصال فعال عندما تكون المعلومات كافية وواضحة لكل من المرسل والمرسل إليه. " (إمام، 1999م، ص 05)

ومنه فالاتصال في دراستنا الراهنة هو انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز والاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي فهو يمكننا من نقل المعارف والتفاهم بين الأفراد.

4- التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال

وعليه فإننا نتناول في دراستنا هذه موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الموارد البشرية من حيث كون تكنولوجيا الإعلام والاتصال مزيج بين الوسيلة التكنولوجية التي تستخدم من طرف المورد البشري العامل بالشكل الذي يساعده على رفع مستوى أدائه وتحسين نوعية خدماته من خلال تفادي الأعمال الورقية لتحقيق السرعة في الانجاز والدقة في العمل.

5- تعريف الإدارة

تستخدم كلمة الإدارة على نطاق واسع حيث يستخدمها الباحثين في مجال التنظيم والإدارة، ويستخدمها آخرون في الحياة العامة أيضا للدلالة على مضامين ومعاني مختلفة، ويرى علماء الإدارة (Ivancevich) أن كلمة الإدارة تستخدم للدلالة على أحد الأمور الأربعة الآتية (رويمل، 2009م، ص 18.17).

وحسب D.S KEMBALL ET J.R KIMBALL تشمل الإدارة كل الواجبات والوظائف التي تتعلق بإنشاء المؤسسة من حيث تمويلها ووضع كل سياساتها الرئيسية وتوفير كل المعدات اللازمة والضرورية ورسم الشكل العام للتنظيم الذي ستعمل في المؤسسة واختيار الرؤساء الرئيسيين. (عدون، ط2، ص 232)

6- تعريف الموارد البشرية

يعرف معجم المصطلحات الإدارية الموارد البشرية: " يشمل هذا المصطلح جميع العناصر البشرية من المديرين والعاملين الذين يؤدون عملا في المنشأة". (التويجري، 1993م، ص 13)

تشير الموارد البشرية إلى الأشخاص العاملين في المؤسسات، وتهتم إدارة الموارد البشرية بإدارة هذه الأشخاص من خلال أساليب واستراتيجيات معينة. تعمل على رفع أداء الموظفين وحل مشاكل العمل وتحقيق المؤسسة لأهدافها المنشودة وتقع مسؤولية هذه الإدارة على عاتق استشاريين الموارد البشرية، إلى جانب المديرين التنفيذيين العاملين بالمؤسسة. (عقلي، 2005م، ط1، ص 11)

يقصد بالموارد البشرية في دراستنا تلك المجموعات من الأفراد من ذوي المهارات والقدرات المناسبة للقيم بعملية الإنتاج وأداء مهام محددة بكفاءة، تعكس الأهداف والنتائج المرغوبة ويعتبر المورد البشري رأس مال حيوي متجدد الطاقات والإمكانيات بالنسبة للمؤسسة وخير استثمار من خلال تدريبه وتأهيله في شتى المجالات حتى يمكنه القيام بواجباته على أكمل وجه.

7- تعريف إدارة الموارد البشرية

يقصد بإدارة الموارد البشرية " عملية الاهتمام بكل ما يتعلق بالموارد البشرية التي تحتاجها أي منظمة لتحقيق أهدافها، وهذا يشمل اقتناء هذه الموارد والإشراف على واستخدامها وصيانتها والحفاظ عليها وتوجيهها لتحقيق أهداف المنظمة وتطويرها." (برنوطي، 2000م، ط1، ص17)

ويعرفها محمد صالح " الإدارة التي تقوم بتوفير ما تحتاجه المنشأة من الأيدي والمحافظة عليها وتدريبها وتطويرها والعمل على استقرارها ورفع روحها المعنوية (فالح، 2004م، ط1، ص20.21)

نقصد بمفهوم إدارة الموارد البشرية في هذه الدراسة عمليات تخطيط وتصميم وتنفيذ وتطوير وتنمية النشاطات التي تكفل الحصول على أفضل الموارد البشرية لتلبية احتياجات عمليات المنظمة حاضرا ومستقبلا، وحسن استخدامها وصيانتها وتنميتها وتقييم أدائها وزيادة الرغبة في العمل لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وذلك من خلال الاعتماد على مجموعة من النظم.

المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال

1- أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

مع تطور الحاسبات وشبكات المعلومات واستخدام التكنولوجيا والبت الفضائي وظهور الاتصال متعدد الوسائط وتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بتطبيقاتها المختلفة والتي فتحت آفاقا جديدة لاستخدامات وظائف جديدة للاتصال والتي تقود نحو نمط اتصالي متكامل وتفاعلي قادر على تحقيق أهداف المؤسسة.

1.1 أهميتها في المؤسسة

تسعى تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى تحقيق ثلاثة عناصر لتتمكن من بلوغ أهدافها المحددة والمخططة وتمثل في:

- **التنسيق:** يعمل التنسيق كأحد الوظائف الإدارية الأساسية على إحداث التناغم والتفاعل الداخلي بين العاملين في المؤسسة الواحدة والخارجي بين الأطراف الأخرى ذات الصلة بها فهو ليس عملاً أو وظيفة تكتيكية بل هو جزء من إستراتيجية عمل المؤسسة يتم الاعتماد على نظام كفاء ودقيق الاتصالات تجاه تأمين تلك الفاعلية المطلوبة لإنجاز الأهداف المسطرة.
- **التشارك:** لتفاعيل طاقات العاملين وضمان زيادة ولائهم وعلى المؤسسة أن ترفع روح التعاون فيما بينهم عن طريق عمليات الاتصال سواء المباشر أو غير المباشر في شكل طوعي وإرادي لتضمن نجاح العملية وإستمراريتها وكذا كفاءة الأداء وتمييزه.
- **التمييز:** إن العلاقة التي تربط العاملين في المستويات الإدارية تعبر بشكل منطقي وموضوعي على فلسفة الإدارة وإستراتيجيتها في إشعار العاملين بدورهم وإسهامهم في تحقيق أهداف المؤسسة وذلك عن طريق الاتصالات بمختلف أنواعها واتجاهاتها (تامر، 2006م، ص 52. 53).

2.1 أهميتها في تحسين أداء المورد البشري

لقد أصبحت تحظى التنمية البشرية وتحسين أداء المورد البشري بأهمية كبيرة في الوقت الحالي خاصة مع المنافسة الشرسة التي يعرفها قطاع الأعمال لذا فإن السبيل الوحيد لأي مؤسسة للبقاء هو العمل على تطوير كفاءاته البشرية المتاحة والكامنة داخله، وفي هذا المجال كان لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أهمية كبيرة في تحسين أداء المورد البشري حيث أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية تحسين الأداء وعليه ومن خلال هذا سنتطرق إلى أهمية هذه التكنولوجيات

في تحسين أداء المورد البشري والمتمثلة فيما يلي: (سعد، 2002م، ص 82.84)

- تساعد في توفير قوة عمل فعالية داخل المؤسسة.
- تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- تحقيق رقابة فعالية تشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية.
- تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لأعمال أكثر أهمية.
- تحظى القيام بالأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ووقّة متناهية وتكفله قليلة.

- أثرت على الجانب المعنوي لدى المورد البشري باتجاه زيادة ولائهم للمؤسسة من خلال ما توفر من فرص كان لها أهمية كبيرة في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية المقاة على عاتق المدراء. ممّا يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الإستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة ممّا أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- الإطلاع على المعلومات بشكل أسهل ممّا يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرارية، وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم والنقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة الجودة بالإضافة إلى تحسين محتواها وزيادة فعالية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها. (علوطي، 2003م، ص 89.88)

- تحسين الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بذل مجهودات فكرية مكثفة للإثبات بأشياء جديدة تؤدي إلى الارتفاع والكفاءة في الأداء.

مما سبق القول نرى أنّ معظم المؤسسات إذا أرادت أن تحسن من أدائها وتتميز به عن منافسيها لا بد من استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال تطبيق عدد من الإجراءات وتدريب الموارد البشرية على هذه التكنولوجيا لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه كما برز أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق مستويات عالية الأداء إذ يمكّن للإدارة العليا من إحداث تحسينات وتطويرات فاعلة وكفؤ من خلال توفر المعلومات لاتخاذ قرارات بناءة تدعم رؤية ورسالة المؤسسة مع ضرورة توفر نوع المرونة في استعمال التكنولوجيا وتطبيقها وفق أسلوب فاعل يؤدي إلى أداء متميز للمؤسسة.

المحور الثالث ماهية إدارة الموارد البشرية

1- أهمية إدارة الموارد البشرية

هناك جملة من الأسباب أدت إلى إبراز الأهمية البالغة للعنصر البشري داخل التنظيم وبالتالي توفير له الجهاز الإداري المتخصص قصد تلبية حاجاته وتحقيق طموحاته بما يساعد على تعظيم منافع كل من الإدارة والفرد على حد سواء وأهم هذه الأسباب هي: (حنا، 2006م، ص 400)

- التوسع والتطور الصناعي الذي تم في العنصر الحديث وبالتالي كبر حجم العمالة الصناعية ممّا يشترط فيها من مواصفات وما تحتاجه من تدريب وإعداد يجعل من العسير التفريط في القوى العاملة التي تم استقدامها وتدريبها وضرورة المحافظة عليها من خلال نظم وإجراءات مستمرة تقوم على تنفيذها إدارة متخصصة مسئولة.

- ارتفاع مستويات التعليم والثقافة بين العاملين بما أدى إلى تغير خصائص القوى العاملة حيث أصبحت أكثر وعياً من ذي قبل مما تطلب وجود خبراء ومتخصصين في إدارة القوى العاملة ووسائل حديثة أكثر مناسبة للتعامل مع هذه النوعيات الحديثة من العاملين.
- اتساع نطاق التدخل الحكومي في مجال الأعمال والعلاقات العمالية هذا التدخل فرض على التنظيمات بمختلف أشكالها وأحجامها توفير إدارة فعالة تعمل على تطبيق مختلف اللوائح والتشريعات المتعلقة بالأفراد.
- ارتفاع تكلفة العمل الإنسان حيث أصبحت الأجور تمثل نسبة عالية ومتزايدة من التكاليف مما يتطلب الأمر وجود إدارة متخصصة تعمل على الاهتمام بهذا المورد وتفجير طاقاته الكامنة لتغطية هذه التكاليف.

2- أهداف إدارة الموارد البشرية

- إنّ لإدارة الموارد البشرية أهدافاً متعددة لكنها تهدف كلّها إلى تنمية قدرات الأفراد وتطويرهم باستمرار بحيث تلي احتياجاتهم ورغباتهم وكذلك احتياجات المؤسسة وعموماً يمكن تقسيم أهداف إدارة الموارد البشرية إلى ثلاثة أهداف هي:
- أ. **الأهداف الاجتماعية:** تمثل هذه الأهداف في مساعدة الأفراد بأن تجد لهم أحسن الأعمال وأكثرهم إنتاجية وربحية مما يجعلهم سعداء يشعرون بالحماس نحو العمل إلى جانب رفع معنوياتهم وإقبالهم إلى العمل برضا وضعف وكل هذا من أجل تحقيق الرفاهية العامة للأفراد في المجتمع.
 - ب. **أهداف العاملين:** تتمثل هذه الأهداف فيما يلي
 - العمل على تقديم وترقية الأفراد في إطار ظروف عمل منشطة تحفزهم على أداء العمل بإتقان وفعالية وهذا ما يرفع من دخلهم.
 - انتهاج سياسات موضوعية تحد من استنزاف الطاقات البشرية وتحاشي اللإنسانية في معاملة الأفراد العاملين.
 - جلب أفراد أكفاء تتوفر فيهم جميع المؤهلات اللازمة وذلك عن طريق الاختيار والتعيين حسب المعايير الموضوعية.
 - الاستفادة القصوى من الجهود البشرية عن طريق تدريبها وتطويرها بإجراء فترات تدريبية وذلك لتجديد الخبرة والمعرفة التي تتماشى مع تطور نظام المؤسسة.
 - العمل على زيادة رغبة العاملين على بذل الجهد والتفاني وإدماج أهدافها مع أهدافهم لخلق تعاون مشترك، وذلك يأتي بالتوزيع العادل للأجور والمكافآت والعمل على إعطاء كافة الضمانات عند التقاعد أو المرض (السلمي، 2001م، ص 229)

إنّ الهدف الأساسي لإدارة الموارد البشرية هو تزويد المنظمة بموارد بشرية فعالة وتطوير الأفراد تطويراً يلي رغبتهم واحتياجات المنظمة وعموماً فإنّ إدارة الموارد البشرية تسعى إلى تطبيق أهداف المجتمع بتشغيلها للأفراد حسب قدراتهم مع ما يسمح بالتطور والنمو طبقاً لتشريعات وقوانين العمل والعمال وخلق جو مريح لهم وحمايتهم من الأخطار فهي تعمل على ضمان توفر موظفين أكفاء للمؤسسة من الناحية الاقتصادية والعلمية والتنافسية، مع حرص المؤسسة على تنفيذ التزاماتها ومسؤولياتها تجاه الموظفين بصورة صحيحة وتوفير ظروف عمل ملائمة لهم كلما كان ذلك ممكناً.

وفيما يتعلق بشؤون الأفراد داخل المؤسسة فإنّها تسعى إلى تقديم النصح والإرشاد بما يسمح بالتنسيق بينها وبين النشاطات الأخرى نفس الأمر بالنسبة للمدراء فهي تقدم لهم النصح فيما يتعلق بأعمالهم وكلّ ما يطرأ من جديد قد يؤثر على سير هذه الأعمال (السلمي، المرجع نفسه، ص 231)

والهدف النهائي من كل ما سبق ذكره هو تحقيق أهداف إنسانية بالدرجة الأولى من إشباع رغبات وحاجات الأفراد التزام الأخلاقية في العمل وفي العلاقات الاجتماعية.

وعليه فإنّ أهداف إدارة الموارد البشرية تتمثل في جذب المرشحين والاحتفاظ بالجيدين منهم ودفعهم للعمل للوصول إلى أهداف أعم وأشمل تتمثل في تحقيق أعلى مستويات الإنتاجية وتحسين نوعية الحياة العملية وتحقيق الميزة التنافسية وتكثيف قوة العمل للتغيرات والبيئية وهذه الأهداف ترتبط وتتفاعل فيما بينها لتحقيق غايات البقاء والنمو والتنافسية والربحية.

ثانياً: الجانب المنهجي للدراسة تتمثل الإجراءات الميدانية فيما يلي

1- الخلفية المنهجية للدراسة

بدأت الزيارات الاستطلاعية الرسمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف رسمياً في شهر مارس 2019م على الرغم أنّها بدأت بشكل غير رسمي في شهر فيفري وهذا في إطار البحث والتقصي عن واقع النشاطات القائمة في المؤسسة حيث أنّها محل دراستنا لهذا الموضوع ومبدئياً كانت هذه الفترة للتعرف على المسؤولين في المؤسسة الممثلين للمعلومات التي سيتم منحها في ما يخص دراستنا.

في الزيارات الاستطلاعية التي قمنا بها في شهر مارس وأفريل دامت حوالي 15 يوم من أجل الحصول على الوثائق وبعض المعلومات التقنية حول موضوع الدراسة مع استخدام أداة الملاحظة ضمن ميدان الدراسة حيث تساعدنا في مشاهدة التأثيرات الظاهرة والخفية لوسائل ونظم تكنولوجيا الإعلام والاتصال على سلوك المورد البشري وردود أفعاله.

ثم تابعت الزيارات بمعدل مرتين في الأسبوع إلى غاية شهر أفريل من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الموارد البشرية.

1.1 المنهج المستخدم

إن لكل بحث علمي منهج علمي، ذلك أن البحث هو الذي يفرض على الباحث نوع المنهج أو المناهج الملائمة لموضوع والدراسة حيث نجد أن معظم علماء المنهجية يتفقون في تعريفاتهم على أن المنهج هو: " عبارة عن طائفة من القواعد العامة المصاغة من أجل الوصول إلى الحقيقة في العمل أو هو الطريقة التي يتبعها الباحث في الدراسة لاكتشاف الحقيقة (الذنيات ع.، 1995م)

حيث أن دراستنا هذه تتطلب منا إتباع المنهج الوصفي ذلك أنه يتماشى وكون الظاهرة موضوع الدراسة التي من خلالها نحاول تسليط الضوء على أهم التأثيرات التي يخلفها تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الموارد البشرية بالدرجة الأولى باعتباره محور التنمية والتطوير من أجل التوظيف الحسن لها حتى تتم تنمية مواهبه وقدراته وتجويد خدماته وإعادة رسكلة تدريباته بالاعتماد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال التي لا تضاهيها إلا تكنولوجيا العقل البشري الطبيعية.

2.1 أداة الدراسة

لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الاستمارة بالمقابلة لأنها تعتبر من الأدوات الأساسية في جمع البيانات ولأنها تتماشى مع طبيعة الموضوع ومن الشائع استخدام الاستمارة في البحوث الاجتماعية وذلك لما تتميز به من اختصار للوقت والجهد والكلفة كما تمكننا من ضبط المعلومات المحصل عليها حتى يسهل تفرغها وتبويبها.

وتشمل استمارة دراستنا على مجموعة من الأسئلة موزعة على محورين (02) رئيسين هما:

- المحور الأول بيانات خاصة بعلاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بتدريب المورد البشري ويحتوي على 04 أسئلة.
- المحور الثاني يظم بيانات خاصة بتأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى ونوعية الأداء الوظيفي للمورد البشري ويحتوي على 04 أسئلة.

3.1 مجتمع الدراسة

بحكم كون موضوع دراستنا يدور حول تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف، هذه الأخيرة يبلغ إجمالي موظفيها (221 موظف وموظفة)، وهو عدد يشمل كلا من عمال المصالح

التجارية وعمال المصالح التقنية، ونظرا لكون عمال المصالح التجارية هم الأكثر استخداما لأجهزة الإعلام والاتصال بعكس مصالح عمال المصالح التقنية الذين يركز عملهم على التنقلات المستمرة عبر إقليم اختصاصهم على مستوى ولاية الطارف لانجاز المهمات الخارجية. وقد قدر عدد عمال المصالح التقنية (117 عامل) يتوزعون على الفروع والمراكز والأقسام الخارجية، وهم تابعون للوكالات التجارية في حين قدر عدد عمال المصالح التجارية (104 عامل) يتوزعون على المؤسسة العملية بالطارف.

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه إلى الاكتفاء بعمال المصالح التجارية حيث قمنا باختيار عينة قصديه لتواجههم الدائم بالمؤسسة وبذلك بلغ عدد عمال المصالح التجارية ممن وزعت عليهم استمارات الأسئلة على 104 من العمال وتم استرجاع 96 استمارة

2- عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم التطرق في هذا العنصر إلى البيانات المتحصل عليها وتحليلها وتفسيرها وصولا للإجابة على التساؤل المركزي حول تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الموارد البشرية.

➤ عرض وتحليل معطيات المحور الأول علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بتدريب المورد البشري

الجدول -1-: يوضح فيما إن كانت مصلحة إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف تلجأ

خلال عملية تطويرها للمورد البشري إلى توفير له فرص للتدريب في مجال الوظيفة التي يشغلها

النسبة المئوية	التكرارات	توفير فرص التدريب
87.50%	84	نعم
12.50%	12	لا
100%	96	المجموع

المصدر: السؤال الأول من الاستمارة

من خلال الجدول أعلاه يتجلى لنا بأن إمكانية لجوء مصلحة إدارة الموارد البشرية في المؤسسة خلال عملية تطويرها للمورد البشري إلى توفير فرص للتدريب في مجال الوظيفة التي يشغلها هذا المورد تراوحت بين الإيجاب بنسبة 87.50%، وبين السلب بنسبة 12.50%

تعد إجابات المبحوثين بوجود إمكانية لجوء مصلحة إدارة الموارد البشرية في المؤسسة خلال عملية تطويرها للمورد البشري إلى توفير فرص التدريب في مجال الوظيفة التي يشغلها هذا المورد بين السلب والإيجاب حيث تتعد إجابات المبحوثين بأن هناك إمكانية لتوفير مصلحة إدارة الموارد البشرية فرص للعمال للتدريب بنسبة كبيرة دليل على اعتراف هؤلاء المبحوثين بأهمية المصلحة بالمؤسسة لما توليه هذه المصلحة من اهتمام بالمورد البشري خصوصا بعد انفصال مجتمع اتصالات الجزائر عن وزارة البريد والمواصلات أين أصبح من الضروري تكوين الموظفين المنتقلين معها، مع مواكبة التطور الحاصل في مجال المعلوماتية في ظل المنافسة الحادة بينها وبين الشركات الأخرى وهذا ما تؤكد المادة (39) من النظام الداخلي للمؤسسة والتي تنص على إلزامية متابعة العامل لدروس تكوينية لتجديد معارفه وتحسينها، أما الفئة الأخرى من المبحوثين التي أجابت بأنه ليست هناك أية إمكانية للحصول على فرص للتدريب من قبل مصلحة إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة فهي فئة مهمشة لم تستفد من أي نوع من أنواع والتدريب ولقد أكد مسئول مصلحة إدارة الموارد البشرية على أن ارتفاع نسبة الأفراد الذين لم يحصلوا على أية دورات تدريبية له أثر سلبي على إعداد وتهيئة الموارد البشرية في عصر العولمة.

الجدول -2-: يبين رأي العامل بخصوص إن كان استخدام التقنيات الحديثة في الحصول على المعلومات بحاجة إلى

تدريب المورد البشري أم لا

النسبة المئوية	التكرارات	استخدام التقنيات الحديثة بحاجة إلى تدريب المورد البشري
89.58%	86	نعم
10.42%	10	لا
100%	96	المجموع

المصدر: السؤال الثاني من الاستمارة

حسب المعلومات والمعطيات الموجودة بالجدول أعلاه يتضح لنا أن رأي العامل بخصوص استخدام التقنيات الحديثة في الحصول على المعلومات بحاجة إلى تدريب المورد البشري تتراوح بين الإيجاب بنسبة 89.58%، والسلب بنسبة 10.42%.

ويعد الرأي بالإيجاب دليل على مدى مواكبة العامل للمستجدات الحاصلة في مجال تقنيات الحاسوب ووعيه بأهمية واستخدامها حيث أن هذه الفئة أبدت إرادة التعلم والتدريب لما تكتسي التقنيات الحديثة للتكنولوجيا من أهمية تدريب المورد البشري وقد أكد ذلك " PETER TRMMAN " في دراسته والتي تطرق من خلالها إلى أثر الانترنت وتكنولوجيا المعلومات على حياة الإنسان العملية، كيفية الاتصال والتعلم، نمط حياة الإنسان الاجتماعية وطريقة تفكيره وأثر ذلك على العمل وإدارة الموارد البشرية، كما أكد أن الانترنت وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بشكل كبير في تدريب وتطوير الموظفين

وتحفيزهم، تستخدم كذلك في تغيير بيئة عمل المنظمات وتحويلها وتوجهها نحو العولمة، تستخدم أيضا في تغيير وظائف الأفراد وإجراءات العمل وطرق إدارتهم للمعلومات واستغلال المعرفة، كما أكد على أن تكنولوجيا المعلومات وتقنياتها الحديثة تستخدم في تغيير طرق السيطرة والرقابة الداخلية على الموظفين

أما باقي الموظفين فقد كان رأيهم سلبيا وذلك راجع إلى نبذهم لفكرة الخضوع للتدريب وهذا إما لكونهم يتهربون من خوضه أو لعدم توفر الوقت الكافي لهم للتدريب أو لعدم قدراتهم على التنقل إلى أماكن أخرى كالولايات المجاورة وهذا ما لاحظناه فعلا على بعض العمال أثناء تواجدهم بالمؤسسة والذين تم توجيههم لخوض تربص تدريبي بولاية وهران حيث أنهم أبدوا استياء من البعد المكاني خصوصا بالنسبة للعمال كبار السن.

الجدول -3-: يبين طرق التدريب المعتمدة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	طرق التدريب
06.25%	06	اجتماعات
02.08%	02	لاشيء
59.37%	57	تربصات
25%	24	ملتقيات
07.29%	07	حصص انترنت
100%	96	المجموع

المصدر: السؤال الثالث من الاستمارة

بالنظر للجدول يتضح لنا أنه من بين طرق التدريب المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف نجد التربصات بنسبة 59.37%، تليها الملتقيات بنسبة 25%، ثم حصص الانترنت بنسبة 07.29%، وبعدها الاجتماعات بـ06.25%، وأخيرا هناك من المبحوثين من أجاب بأنه ليست هناك طريقة من طرق التدريب المعتمدة في المؤسسة بنسبة 02.08%.

حسب إجابة مسئول المؤسسة في المصالح التجارية والتقنية ومصلحة إدارة الموارد البشرية بأن سبب الاعتماد كثيرا على التربص بالمؤسسة والتي وردت بنسبة كبيرة بأنه في غالبية تكوين قصير المدة بالرغم من كونه قد يتم خارج حدود الولاية ويكلف الكثير من الأموال ويضيع الوقت ويؤخر عودة الموظف لعمله، إلا أنه تربص فعال أما الملتقيات فهي عادة ما تكون في أماكن مختلفة داخل وخارج الوطن وفي أي وقت من السنة أما العمال الذين أجابوا بأنه لا يوجد بالمؤسسة أي طريقة من طرق التدريب فذلك ربما بسبب حداثة توظيفهم بالمؤسسة أو لأنهم لم يتعرضوا فعلا إلى أي نوع من أنواع التدريب أما

بالنسبة لعدد الحصص التي تخصصها مصلحة إدارة الموارد البشرية لتدريب العمال في مجال عمله وحسب التطلعات وإجراء مقابلات مع رؤساء المصلحتين فإن عدد الحصص تتراوح ما بين 04 إلى 06 حصص وتنخفض أعداد الحصص عند الأشخاص المحصلين على حصص تدريبية من 01 إلى 03 حصص بسبب عدة عوامل يتم على أساسها التدريب أما المحوثين الذي لم يتحصلوا على أي حصة من حصص التدريب فذلك يثبت أنها فئة لم يعارض إلى أي نوع من أنواع التدريب وبالتالي لا يتوقع منها أن تتحكم في استخدام أجهزة وبرامج وتقنيات الحاسوب.

الجدول -4-: يتعلق بتوقع العامل لدرجة تحكمه في استخدام أجهزة وبرامج تكنولوجيا الإعلام والاتصال بعد

التدريب

النسبة المئوية	التكرارات	درجة التحكم
82.29%	79	جيدة
17.71%	17	متوسطة
/	/	ضعيفة
100%	96	المجموع

المصدر: السؤال الرابع من الاستمارة

يكشف لنا الجدول أن توقع العمال لدرجة تحكهم في استخدام أجهزة وبرامج تكنولوجيا الإعلام والاتصال بعد التدريب ستكون جيدو بنسبة 89.29%، متوسطة بنسبة 17.71%، وليس هناك من العمال من توقع أن درجة تحكمه في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بأجهزتها وبرامجها بعد التدريب ستكون ضعيفة وبالتالي كان النسبة منعدمة تماما.

يعود السبب في كون أعلى نسبة كانت بأن توقع العامل لدرجة تحكمه في استخدام برامج وأجهزة تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي درجة جيدة إلى النظرة الإيجابية التي يحملونها تجاه التدريب الأمر الذي يجعل العامل يستوعب جيدا هذا التدريب كونه ذو نوعية جيدة، هادف وفعال يساعدهم على أداء مهامهم وتحسين خدماهم أما عن العمال الذين أجابوا بأن درجة تحكهم في تكنولوجيا الإعلام والاتصال يتوقع أن تكون متوسطة وذلك لعدم استيعابهم الكلي لمضمون التدريب حيث أن فعاليته بالنسبة لهم لا تتحقق بنسبة كبيرة، في حين لا نجد من العمال من يتوقع أن تكون درجة تحكمه في استخدام أجهزة وبرامج تكنولوجيا الإعلام والاتصال بعد التدريب ستكون ضعيفة لكونه كما سبق وذكرنا بأن التدريب هادف وفعال.

➤ عرض وتحليل معطيات المحور الثاني تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى ونوعية الأداء الوظيفي للمورد البشري

الجدول -5-: يوضح فيما إن كان تعرض العامل للتدريب قد رفع من مستوى أدائه وحسن من نوعية خدماته.

النسبة المئوية	التكرارات	التدريب يرفع من مستوى أداء العامل ويحسن من نوعية خدماته
87.50%	84	نعم
12.50%	12	لا
100%	96	المجموع

المصدر: السؤال الخامس من الاستمارة

يوضح لنا هذا الجدول أنّ هناك من المبحوثين من أجاب بأنّ تعرضه للتدريب قد رفع فعلا من مستوى أدائه وحسن من نوعية خدماته وذلك بنسبة 87.50%، بينما هناك من المبحوثين من أجاب بأنّ تعرضه للتدريب لم يرفع مطلقا من مستوى أدائه ولم يحسن من نوعية خدماته بنسبة 12.50%

وعموما فإنّ تعرض العامل للتدريب بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف قد رفع من مستوى أدائه بنسبة كبيرة وحسن من نوعية مستواه، وهذا إن دل على شيء فإنّ التدريب الذي خضع له العمال من فهم واستيعاب محتوى هذا التدريب انعكس إيجابا على مستوى أدائه وعلى نوعية خدماته والسبب الرئيسي في ذلك هو الاعتماد على وسائل تقنية متطورة بالنسبة لأغلبية المبحوثين تقريبا الأمر الذي يعمل على تنمية مهاراتهم وقدراتهم وتنمية الاتجاهات الإيجابية نحو استخدام الحاسب الآلي في الأعمال الإدارية بينما العكس بالنسبة للبعض الآخر الذي أجاب بأنّ السبب لا يرجع إلى اعتماده على وسائل تقنية متطورة بل إلى أسباب أخرى ومن المبحوثين من يرى بأنّ التدريب لم يرفع من مستوى أدائهم ولم يحسن من نوعية خدماتهم، مما يدل على أنّ هذه النسبة من المبحوثين إما أنّها لم تتلقى تدريبا جيدا أو أنّ الأمر يرجع إلى انخفاض مستوى الفهم والاستيعاب لديهم وبالتالي عدم القدرة على الاحتفاظ بالمعلومات التي يتلقونها.

الجدول - 6-: يبرز رأي العمال بخصوص إن كان لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لها تأثير على مستوى أدائه

الوظيفي

النسبة المئوية	التكرارات	هناك تأثير
94.79%	91	نعم
05.21%	05	لا
100%	96	المجموع

المصدر: السؤال السادس من الاستمارة

يوضح لنا هذا الجدول أن من المبحوثين من يرى بأن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة بنسبة 94.79%، بينما هناك من المبحوثين من يرى بأن هذه التكنولوجيا المتمثلة في جهاز الحاسوب بالأخص لا تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة وقد تراوحت إجاباتهم بنسبة 05.21%.

يرجع سبب ارتفاع نسبة إجابات المبحوثين حول الرأي بالإيجاب بخصوص أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال يترك تأثير كبير وعميق على الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة دليل على مدى أهمية هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة مجال الدراسة مما يعني أن هناك تأثير قوي لهذه التكنولوجيات على الأداء الوظيفي للعامل وقد أكد على هذه الفكرة " العربي عطية" في دارسته أما عن المبحوثين الذين أجابوا بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي للعامل فذلك لكونهم لا يستخدمونها كثيرا في أعمالهم ولا يدركون أهميتها ودورها في تحسين أدائهم وتطوير قدراتهم.

الجدول -7-: يبين رأي العامل بخصوص انعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال (التقنيات الحديثة) على الفرد

والمؤسسة

الانعكاسات	التكرارات	النسبة المئوية
رفع كفاءة أداء العامل	33	34.37%
محيط العمل	11	11.46%
مستوى الإنتاجية	31	32.29%
صورة المؤسسة	10	10.42%
أخرى تذكر (تفادي الوقوع في الأخطاء)	11	11.46%
المجموع	96	100%

المصدر: السؤال السابع من الاستمارة

بالنظر للبيانات الواردة بالجدول أعلاه تبين أن رأي العامل بخصوص إن كانت التقنيات الحديثة التي تستخدم فيها الشبكات المعلوماتية في الحصول على معلومات تحسن من قدرات العامل والمؤسسة تتمثل في أنها تحسن من كفاءة أداء العامل بنسبة 34.37% بالنسبة لبعض المبحوثين وأيضا تحسن مستوى الإنتاجية عند البعض الآخر بنسبة 32.29% أما البقية فيرون أن هذه التقنيات وما تحتويه من شبكات معلوماتية تحسن من محيط العمل بنسبة قدرت 11.46% وهي نسبة تساوت مع الذين أجابوا ويراها البعض الآخر على أنها تحسن من صورة المؤسسة بنسبة 10.42%، في حين أن هناك من يرى بأنها تحسن من نوعية الخدمة وتوفر السرعة والدقة والإتقان في العمل بـ 06.25%، وأيضا تفادي الوقوع في الأخطاء بنسبة 05.21%.

الجدول - 8: يبين إن كانت تكنولوجيا الإعلام والاتصال لها تأثير على إدارة الموارد البشرية من حيث تدريبه

النسبة المئوية	التكرارات	هناك تأثير
80.21%	77	نعم
19.79%	19	لا
100%	96	المجموع

المصدر: السؤال الثامن من الاستمارة

تكشف لنا المعطيات التي قدمها الموظفون في الجدول أعلاه بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الموارد البشرية من حيث تدريبه، مستوى ونوعية أدائه الوظيفي لها تأثير إيجابي بنسبة عالية قدرت بـ 80.21%، بينما هناك البعض منهم من يرى بأن هذه التكنولوجيا ليس لها تأثير على المورد البشري لا من حيث مستوى تدريبه ونوعية أدائه الوظيفي وذلك بنسبة 19.79%، حيث يرجع سبب ارتفاع نسبة الإجابات حول الرأي بالإيجاب إلى أن أغلبية الباحثين على علم بأن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بنظمها ووسائلها يترك أثرا كبيرا على المورد البشري وهذا ما أكدته بعض الدراسات أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذه التأثيرات تراوحت حسب رأيهم بين الإيجاب بنسبة عالية وبين السلب بنسبة ضئيلة، إلا أن المتضح من إجابات الباحثين تؤكد بدرجة كبيرة على أن هناك تأثير كبير تحدثه تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تدريب المورد البشري وعلى مستوى ونوعية أدائه الوظيفي وهذا التأثير الإيجابي يصف مدى تأقلم العمال الباحثين مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإحساسهم بأنها لا تترك تأثيرا سلبيا فيهم، أما الذين يعتبرون أن تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال سلبيا فذلك لكونهم يتهربون من استخدام هذه التكنولوجيا خوفا من عدم توظيفها والاستفادة منها بطريقة جيدة أو إتلافهم لوسائلها.

3- النتائج ومناقشتها

نستنتج من خلال هذه الدراسة جملة من النتائج تتمثل فيما يلي:

- تعرض العامل للتدريب يرفع من مستوى أدائه ويحسن من نوعية خدماته بدرجة كبيرة قدرت بـ 87.50% وذلك لاعتماده على وسائل تقنية متطورة بـ 89.58%، وهناك من حقق هذه النتيجة ولكن ليس بالاعتماد على وسائل تقنية متطورة لكونه لا يستطيع التحكم فيها واستخدامها بنسبة 10.42%.

- يتضح لنا أنه من بين الطرق المعتمدة في التدريب بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف هي التبرصات، وذلك لما لها أهمية كبيرة في زيادة الأداء الوظيفي للعامل.
- أثبتت الدراسة بأن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال له تأثير كبير على مستوى الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة من حيث كونها تساعد على أداء العمل في أقل وقت وجهد وبدون تكاليف مع الدقة والجودة في تقديم الخدمات.
- نسبة كبيرة من الموظفين بمحل الدراسة يوافقون على مضاعفة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسة وذلك لإدراكهم جيدا الدور الفعال الذي تلعبه هذه التكنولوجيات من حيث الاقتصاد في الوقت والجهد وتجنب الوقوع في الأخطاء.
- لقد أثرت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تأثيرا إيجابيا على إدارة الموارد البشرية من حيث تحسين نوعية خدماته وزيادة مساهماته داخل المؤسسة بنسبة عالية قدرت بـ 80.21%، وهذا ما يثبت أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال تأثير إيجابي على مستوى الكفاءة الإنتاجية للمورد البشري.

خاتمة

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال من المواضيع المعقدة والمتشابكة خصوصا مع التطورات العديدة التي يشهدها هذا المجال كما أنّ موضوع إدارة الموارد البشرية موضوع ذو أهمية كبيرة نظرا لتأثره بعدد العوامل والتطورات من بينها التطور الحاصل في المجال التكنولوجي الأمر الذي جعلها محور اهتمامنا في هذه الدراسة التي حاولنا أن نجعلها كإستراتيجية منهجية تهدف للتحويل في اتجاه استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الموارد البشرية للحد من الطرق التقليدية في العمل وقد اكتشفنا من خلال هذه الدراسة أنّ مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف تحاول مواكبة التطورات العلمية والثقيلة ذلك أنّها غير مزودة بأحدث التقنيات التي تساعد العامل في عمله بل هي موجهة أكثر لخدمة الزبون وليس هذا بالأمر العسير ذلك أنّ كل مؤسسة تنشأ ألا استمرارية التطوير والجودة لتحقيق الميزة التنافسية عن غيرها من المؤسسات بإمكانها أن تستفيد من التطور التكنولوجي.

قائمة المراجع

1. أديب، خضور، (2017)، الموسوعة العربية، تعريف الإعلام، أطلع عليه بتاريخ 08-03-2017، تم الاسترداد من: <http://www.mawdoo3.com>
2. إمام، إبراهيم، (1999)، الإعلام والاتصال بالجماهير، القاهرة، مصر: دار المعارف للنشر والتوزيع.

3. بدوي، أحمد زكي، (1986)، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت: مكتبة لبنان.
4. برنوطي، سعاد، (2000)، إدارة الموارد البشرية، ط1. عمان، الأردن: دار وائل للطباعة والنشر.
5. البكري، تامر، (2006)، الاتصالات التسويقية والترويج، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
6. بوحوش، عمار، والذنيبات، محمد، (1995)، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
7. التويجري، أحمد، (1993)، معجم المصطلحات العربية السعودية، الرياض: مكتبة العبيكان.
8. حنا، نصر الله، (2006)، إدارة الموارد البشرية، عمان، الأردن: دار زهران.
9. دادي عدون، ناصر، (بلا تاريخ)، اقتصاد المؤسسة، ط2. الجزائر: دار المحمدية العامة.
10. روميل، نوال، (2009)، القيادة وتسيير الموارد البشرية " رؤية نقدية ودراسة تطبيقية"، الجزائر، عين مليلة: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.
11. سعد غالب، ياسين، (2002)، نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار اليازوري.
12. السلمي، علي، (2001)، إدارة الموارد الإستراتيجية، القاهرة، مصر: دار غريب للنشر والتوزيع.
13. عامر، إبراهيم، وآخرون، (2002)، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1. مصر: دار الرواق للنشر والتوزيع.
14. علوطي، لمين، (2003)، المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، الجزائر: الجزائر.
15. العويني، محمد علي، (1987)، الإعلام الإسلامي بين النظرية والتطبيق، ط2. القاهرة، مصر: عالم الناشر للكتب.
16. فالخ، محمد صالح، (2004)، إدارة الموارد البشرية، عرض وتحليل، ط1. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
17. محمود، فتوح، ومحمد، سعدات، (2016)، مهارات الاتصال الفعال، ط1. القاهرة، مصر: مكتبة الألوكة، تم الاسترداد من: <http://www.mawdoo3.com>
18. مرغي، وليد، (2007-2008)، التعاون التكنولوجي واندماج المؤسسات، جامعة محمد خيضر: الجزائر.
19. وصفي عقلي، عمر، (2005)، إدارة الموارد البشرية، بعد إستراتيجي، ط1. الأردن: دار وائل للنشر.