

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية

دراسة حالة المديرية العمليانية لاتصالات الجزائر بالبليدة -

The role of ICT in improving human resources performance, Case Study of the Operational Directorate of Algeria Telecom in Blida

فقاير فيصل

جامعة البليدة 2، f.fkair@univ-blida2.dz

تاريخ النشر: 2022/06/30

تاريخ القبول: 2022/04/14

تاريخ الاستلام: 2021/10/30

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية؟ وذلك بالتطبيق على المؤسسة العمومية الاقتصادية بمديرية العمليانية لاتصالات الجزائر - بالبليدة- و لقد تم اختيار عينة مكونة من 30 مفردة، و توصلت الدراسة الى وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء وفعالية المورد البشري بالمؤسسة.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تحسين أداء الموارد البشرية، مؤسسة اتصالات الجزائر.

تصنيفات JEL: L96، L63

Abstract:

The objective of This study is to determine the effect of the use of ICT on improving the performance of human resources, by applying to the public economy society of the Direction of operations of Algeria Telecom - Blida. As a result, we distributed 30 questionnaires, analyzing the collected data concluded which an effect of ICT on improving the performance and efficiency of human resources in the Direction.

Keywords: information and communication technology; Improve the performance of human resources; Alegria Telecom company;

Jel Classification Codes: L96، L63

1. مقدمة:

غيرت التطورات الحاصلة في بيئة الأعمال نظرة المنظمات للطرق المتبناة من أجل تحقيق أهدافها وتموقعها في سوق المنافسة، ولاسيما تطوير إدارة مواردها البشرية كون أن نجاح وبقاء المنظمات يتوقف في ظل توافر موارد بشرية مؤهلة ذات مهارات عالية تتكيف مع المستجدات البيئية وتغيراتها.

ويعتبر ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهم التحولات التي أثرت على إدارة الموارد البشرية في المنظمة والتي أصبحت تحدياً لأزم مديريها مواكبة هذا التطور بتطوير إدارة هذا المورد من النمط التقليدي إلى النمط الحديث، والذي يعتبر مصدر مهم لاكتساب الميزة التنافسية وتعزيزها عن باقي المنظمات.

ومن هذا المنطلق أصبحت المنظمات المتبينة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ملزمة بتحويل مختلف وظائفها وملفاتها الورقية إلى وظائف وملفات الكترونية وبأن تتم العلاقات بين الإدارة والعاملين عن طريق الشبكات الداخلية والخارجية والانترنت من أجل التحسين، التطوير، الريادة، الدقة والسرية في أداءها.

وتأسيساً لما سبق وفي ظل سعي المؤسسات الجزائرية لمواكبة التطور وسعيها للاستفادة مما تتيحه تكنولوجيا المعلومات ومدى اعتمادها على إدماجها في مختلف الوظائف الموارد البشرية بغية تحسين أدائها ولهذا قمنا بإسقاط هذه الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر بالمديرية العملياتية بالبلدية، وهذا من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية التالية : هل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على

مستوى المديرية العملياتية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالبلدية دور في تحسين أداء مواردها البشرية؟

ويمكن إظهار إشكالية الدراسة بصورة أكثر من خلال الأسئلة الفرعية التالية:

— ما مدى توافر أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المديرية العملياتية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالبلدية؟

— ما مدى استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف وظائفها؟

— ما هي تأثيرات استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مواردها البشرية؟

كما اقترحنا للأسئلة الفرعية الفرضيات التالية:

— تتوفر أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة قيد الدراسة وفي المستوى المطلوب لها.

— تستخدم إدارة الموارد البشرية لمديرية الاتصالات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف وظائفها.

— استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في عملية تحسين أداء المورد البشري للمؤسسة قيد الدراسة.

تدرج ضمن هذه الدراسة عدة أهميات منها محاولة توضيح أدق لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى معرفة الأفاق الجديدة لها، وكذا ازدياد حاجة مؤسسات لوسائل حديثة وطرق جمع البيانات والاتصال لتسهيل عملياتها في مختلف وظائفها.

ان إثراء أي بحث علمي يستدعي الاستناد إلى الدراسات السابقة تخص دراستنا ومنها نجد:

- دراسة حداد بختة ومحمدي عز الدين، مقال: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة دراسة حالة مؤسسة هندسة الكهرباء والغاز فرع لجمع سونلغاز بمجلة حوليات جامعة الجزائر1، العدد 32 جوان2018، و توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة وفرت مختلف الدعائم من اجل تطبيق تكنولوجيا المعلومات و هذا ما انعكس على تنمية مواردها البشرية.

- أمال أيوب، مقال: دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير العمليات الإدارية دراسة حالة المؤسسة الوطنية المينائية لولاية سكيكدة، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، مجلد 18 عدد01 مارس 2019، خلصت الدراسة إلى أن تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثرت في تطوير عملية التخطيط، التنظيم، القيادة والرقابة.

2. مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC)

يتكون مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مصطلحين، وهما تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، فتكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الأدوات والأجهزة التي تسمح باستقبال البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية، البصرية والنصية) ثم توصيلها عبر أجهزة الاتصال المختلفة، أما تكنولوجيا الاتصال هي مجمل المعارف، والخبرات المتاحة والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة لنشرها وتوصيلها إلى الأفراد والجماعات. (هلال، 2014، صفحة 42).

1.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC):

سنتم درج بعض التعاريف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي وردت فيما يلي:
عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها: أي وسيلة تعتمد على الإعلام الآلي والتي تستعملها المنظمات للتعامل مع المعلومات والاستجابة لاحتياجاتها ومتطلباتها الخاصة بمعالجة المعلومات. (قوراري، علي بلحاج، و قازي ثاني، 2013، صفحة 280).

كما عرفت منظمة اليونيسكو على أنها: تطبيق التكنولوجيا الالكترونية ومنها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها، توزيعها ونقلها من مكان لآخر. (بلحمري و قندوز، أفريل 2018، صفحة 10).

ويعرف كل من Jane Laudon, Kenneth Laudon تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها: أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات وهي: (العتاد المعلوماتي- البرمجيات - تكنولوجيا التخزين- تكنولوجيا الاتصال- الشبكات). (Laudon & Laudon, 2006, p. 65)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر واعدة لإحداث تقدم في مجالات ثلاثة: أولا برفع القدرة التخزينية للمعلومات ونظم معالجة البيانات، وثانيا أنها سيؤدي إلى تحسين الاتصالات، وثالثا أنها تحدث ثورة في مجال التعليم والابتكار والبحث وزيادة معدل سرعة التطور التكنولوجي وانتشاره.

2.2 مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة من العناصر والتي تتطور نتيجة الطلب المستمر عليها، وتمثل هذه المكونات فيما يلي:

- **نظم الحوسبة:** تضم النظم الآلية لجمع البيانات، معالجتها، تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب ويضم الأجهزة التي تشمل المكونات المادية المعتمدة في إدخال البيانات ومعالجتها، لتصبح معلومات تستخدم في القرارات، كوحدة إدخال المعلومات وحدة المعالجة المركزية، ووحدة إخراج المعلومات والنتائج(الشاشة). (ميهوب، 2014/2013، صفحة 05)، كما تشمل الحاسوب الذي هو الوسيلة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال قدراته العالية على إدخال ومعالجة البيانات وتخزينها ويتكون من وحدة المعالجة المركزية والذاكرة ومن وحدات الإدخال والتخزين والإخراج. (ابراهيم، 2017، صفحة 388)، كما تشمل نظم الحوسبة البرمجيات softwares والتي هي برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل إدارة المكونات المادية وهي عبارة عن مجموعة من التعليمات أو التوجيهات المنطقية غير الملموسة التي توجه الحاسب لإنجاز مهام معينة، وتسمى مجموعة التعليمات ببرامج الحاسب. (ولد ابراهيم، 2016، صفحة 329)، الشبكات Networks هي نظام لربط جهازي حاسوب أو أكثر من أجل تبادل المعلومات والبيانات بينهما. (بوجمان، أفريل 2018، صفحة 06).

- **نظم الاتصال:** إن أهم التطورات الكبرى في هذا المجال هو اقتراب تكنولوجيا المعلومات بسرعة فائقة من الاتصال لذا أصبحت تعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتالي فهي عامل الربط أو الاتصال بين الأفراد، المؤسسات والهيئات زمانا ومكانا من خلال ما يعرف بالشبكات، وتمثل وسائط الاتصال في التلكس، الربط السلوكي، واللاسلكي، الأقمار الصناعية، الانترنت، الاكسترنات. (بن عبد العزيز وصديق، 2018، صفحة 11)، وتشمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فرعين أساسيين هما تشغيل المعلومة و نقل و إيصال المعلومة: (حداد و مجدي، 2018، صفحة 636) فتشغيل المعلومة تكون عن طريق المعالجة والتوزيع الآلي في إنجاز عمليات التشغيل في المؤسسات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات، ويتمثل المحور المركزي لهذا في تطبيقات الإعلام الآلي بأشكاله المختلفة، أما نقل وإيصال المعلومة تمثل عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب، أو بين الحواسيب ووحدها، وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد.

3.2 خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بخصائص عديدة من شأنها تزيد في أهميتها، ويمكن رصد أهم هذه الخصائص في النقاط التالية: (بكوش، بناولة، و بوعبدلي، 2017، صفحة 21).

- **الزيادة:** أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تجلب لنا طرق جديدة إضافة إلى التي كنا نملكها.
- **السرعة:** المعلومة يتم تبادل المعلومة بسرعة كبيرة نحو كل العالم وبين عدة متواصلين.
- **التكاليف:** تكلفة اقتناء واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انخفاض مستمر ما سهل انتشارها.

- **تقليص المكان:** حيث أصبحت كل الأماكن الكترونيا متجاورة.
 - **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الكترونيا متجاورة.
- ومن جهة أخرى، تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في: (يحيوي و بوحديد، 2017، صفحة 323)

- الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز، وإيجاد فرص جديدة للعمل.
- الاستفادة من فوائد ومزايا تقنيات الاتصال الحديثة.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية: فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات بالسرعة والدقة اللازمين.

- تعمل هذه تكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات، والمعارف ترفع فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه.

4.2 مجالات تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية

بظهور الانترنت وتطور استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء المنظمة لوظائفها أصبح من الضروري تحويل وظيفة إدارة الموارد البشرية لإدارة الكترونية للموارد البشرية، وبظهورها أوجبت وجود مصطلحات جديدة مثل: التوظيف الالكتروني، التدريب الالكتروني، تسيير المسار المهني الالكتروني، التي تعتبر من أهم تطبيقاتها تساعد على في تحسين إجراءات الموارد البشرية في مختلف وظائفها.

- التوظيف الالكتروني

يعتبر التوظيف الالكتروني من أهم المجالات التي يتم فيها استخدام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، حيث يعمل على زيادة كفاءة عملية التوظيف، سواء للمنظمة أو للمتقدمين للوظائف، وأصبح جزء أساسي من عملية التوظيف العصرية، حيث تستعمل الانترنت لإعلان عن الوظائف ولجذب الأفراد المؤهلين، بالإضافة إلى توفير معلومات تتعلق بالوصف الوظيفي المؤهلات المطلوبة وثقافة المنظمة وهويتها، كما يمكن استعمالها لإعطاء نظرة حقيقية عن المنظمة من خلال استخدام التكنولوجيا لعرض مكان العمل أو التعرف على فرق العمل ومواقع المنظمة. (رياض و عساس، أبريل 2018، صفحة 12)

- التدريب الالكتروني

في ضوء الطلب الكبير من مجتمع تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أداء الموارد البشرية على تطبيقات التكنولوجيا الحديثة، ظهر نمط جديد من التدريب، يطلق عليه نمط التدريب الالكتروني الذي يستخدم التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال في عملية التدريب الذي يعرف بأنه "عملية منظمة تتم في بيئة تفاعلية مشبعة بالتطبيقات التقنية الرقمية المبنية على استخدام شبكة الانترنت و الحاسوب متعدد الوسائط و الأجهزة المتنقلة لعرض البرمجيات و الدورات التدريبية الالكترونية لتصميم و تطبيق و تقويم البرامج التدريبية بإتباع أنظمة التدرج الذاتي و التفاعلي والمزيج لتحقيق الأهداف التدريبية و إتقان المهارات بناء على سرعة المتدرب في التعلم و مستوياتهم الفكرية و ظروف عملهم و حياتهم و مواقعهم الجغرافية (بن الموسوي، أبريل 2010، صفحة 03).

- التقييم الالكتروني

تعتمد المنظمات في هذا النوع من التطبيقات على مرجعية محددة من الكفاءات، اذ تسمح بتقييم المورد البشري في أوقات محددة من حياتها المهنية، اذ يستطيع العمال الاطلاع على استثمارات التقييم المملوءة من طرف المسيرين عبر الانترنت، وازافة الملاحظات والاقتراحات فيما يخص الاهداف للسنوات المقبلة. (فقاير، بن قصيور، و الاحول، فيفري 2019، صفحة 16).

- التسيير الالكتروني للمسار المهني

تعدد تطبيقات التسيير الالكتروني للمسار المهني في مجال تنظيم الحركة الداخلية والعالمية للإطارات، من اجل إعطاء سلطة أكبر للعمال في تسيير مساهم المهني، حيث لم تلمس التكنولوجيات المختلفة مجال تسيير المسارات المهنية الا حديثا، اذ تعتبر مجموعة البرمجيات المدججة في تسيير الموارد البشرية حديثة ولا تزال تحت حيز التنفيذ في المؤسسات، لكن مؤخرا لوحظ تطور وارتفاع في الحركة الداخلية من خلال وسائل النشر الخاصة بالمناصب. (فقاير، بن قصيور، و الاحول، فيفري 2019، صفحة 15).

3. الدراسة الميدانية

1.3 عرض مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها:

- ميدان الدراسة: المديرية العمليانية لاتصالات الجزائر بالبلدية هي مؤسسة عمومية تجارية، مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 29 أولاد يعيش 09100 وتحتل مساحتها 1289.63 كم²، وهي تحتوي على 7 دوائر تجارية وتقنية وتضم هذه الدوائر الوكالات التجارية على حوالي 94 ألف زبون مزود بالهاتف الثابت.

- مجتمع الدراسة: نظرا لطبيعة الموضوع تم اختيار مختلف الفئات الوظيفية العاملة في مقر المديرية، ويبلغ مجموع أفراد مجتمع الدراسة 102 العدد الإجمالي لعمال المديرية العمليانية لاتصالات الجزائر لولاية البلدية لسنة 2019.

- عينة الدراسة: فهي عينة طبقية موجهة إلى مختلف الفئات الوظيفية المتواجدة على مستوى المديرية العمليانية لاتصالات الجزائر، حيث قمنا باختيار عينة ملائمة بما يوازي 20 % وتمثلت في 30 عاملا حسب الفئات التالية: 20 عامل من اطارات الادارة العليا (مدير، نائب المدير، رؤساء المصالح والمهندسين)، 07 عمال من أعوان التحكم (مساعد اداري، تقني سامي وتقني) و 03 عمال اعوان تنفيذ (مساعدين).

- خصائص العينة:

جاءت خصائص عينة الدراسة كما يلي:

- فئة الذكور تمثل نسبة 40% من أفراد العينة، أما فئة الإناث فتقدر بنسبة 60%. وهذا راجع لطبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة والمتمثل في الجانب الخدمائي.
- أغلبية العاملين في المديرية ينتمون إلى الفئة الشبانية، من [30-39]، وهذا راجع للكثافة الهائلة من العمال الذين أحيلوا إلى التقاعد خلال السنوات الأخيرة مما سمح بفتح أبواب للتوظيف واستقطاب إطارات شابة، مفعمين بالطاقة والحوية ويساهمون بمعارفهم الحديثة في مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.
- اتجهت المديرية نحو التوظيف جراء إحالة العاملين إلى التقاعد، فاستقطبت فئة المتخرجين الجدد ذوي مستوى تعليمي جامعي أكثر من 80% مع مراعاة الاختصاص فيما يخص الجانب التقني.
- يتبين لنا أن أكبر نسبة تقدر ب 67% بالنسبة للإطارات، تليها نسبة 23% بالنسبة لأعوان التحكم، وأخيرا نسبة 10% بالنسبة لفئة أعوان التنفيذ

الجدول رقم: 01: خصائص عينة الدراسة

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	12	40%
	إناث	18	60%
	المجموع	30	100%
العمر	أقل من 30 سنة	01	3%
	من 30 إلى 39	21	70%
	من 40 إلى 49	05	17%
	من 50 سنة فأكثر	03	10%
	المجموع	30	100%
المستوى الدراسي	أقل من ثانوي	04	13%
	جامعي	21	70%
	ما بعد التدرج	05	17%
	المجموع	30	100%
	أقل من 10 سنوات	08	27%

ففاير فيصل

40 %	12	من 10-15 سنة	الخبرة المهنية
33 %	10	أكثر من 15 سنة	
100%	30	المجموع	
67%	20	إطار	المستوى الوظيفي
23%	07	عون تحكم	
10%	03	عون التنفيذ	
100%	30	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث استنادا من الاستبيان

2.3 النتائج ومناقشتها:

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تتوفر أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة اتصالات الجزائر فرع البليدة وفي المستوى المطلوب لها، حيث سنتطرق إلى تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى والتي تم صياغتها على النحو:

الجدول رقم 02: مدى توفر للمديرية لأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تستخدم المؤسسة البريد الإلكتروني للاتصال بالموردين وإجابة استفساراتهم		تتوفر المؤسسة على شبكة الانترنت و الانترنت والاكسترات		تبنى المديرية أساليب تكنولوجيا حديثة		الاجابات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
97%	29	93%	28	87%	26	موافق
03%	01	07%	02	13%	04	غير موافق
100%	30	100%	30	100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث استنادا من الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ:

- ان إجابات العينة المتعلقة السؤال المتعلق بتبني المؤسسة لأساليب تكنولوجيا حديثة، معظم العينة وبنسبة 87% قد اكدت على تبني المؤسسة لأساليب تكنولوجيا حديثة، وعليه نستنتج ان المديرية العملياتية بالبليدة تسعى إلى مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتبنيها لأساليب مبتكرة في هذا المجال.

- أن إجابات العينة على السؤال المتعلق بتوفر المؤسسة على شبكة الانترنت والانترنت والاكسترات، قد أكدت على استعمال المؤسسة على الشبكات السابقة الذكر بنسبة والتي تمثل الغالبية 93% نستنتج مما سبق أن المؤسسة وفي إطار مواكبتها لتكنولوجيا الاتصال تستعمل لشبكات الانترنت والانترنت والاكسترات على مستوى مصالحتها في إرسال واستقبال المعلومات.
 - إن إجابات العينة على السؤال المتعلق باستخدام المؤسسة البريد الالكتروني في تعاملاتها مع المورد، أن الفئة والتي تعتبر الغالبية العظمى بنسبة 97% قد أكدت ذلك ومنه تتوصل إلى أن المؤسسة تستخدم البريد الالكتروني للاتصال بالموردين وإجابة استفساراتهم وهذا في إطار تسريع عمليات التواصل معهم خاصة في الطلبات المستعجلة كاختصار للوقت من جهة ومواكبة تكنولوجيا الاتصال من جهة أخرى.
- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تستخدم إدارة الموارد البشرية - للمؤسسة قيد الدراسة - لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف وظائفها.

الجدول رقم 03: مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية للمديرية العملياتية

الاجابات		أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تعزيز التواصل بين جميع وظائف المؤسسة		يتم العمل في مؤسستكم بالتوظيف الالكتروني للمؤسسة		يتم الاعتماد على التدريب الالكتروني في مؤسستكم	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
موافق	28	93%	28	93%	19	63%	19
غير موافق	02	07%	02	07%	11	37%	11
المجموع	30	100%	30	100%	30	100%	30

الاجابات		تتضمن مؤسستكم على المسار المهني الالكتروني		تعتمد المؤسسة على تقييم أداء المورد البشري الكترونياً		تستعمل المؤسسة البصمة الالكترونية دخول وخروج العمال	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
موافق	19	63%	20	67%	19	63%	19
غير موافق	11	37%	10	33%	11	37%	11
المجموع	30	100%	30	100%	30	100%	30

المصدر: من إعداد الباحث استناداً من الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ:

● ان إجابات العينة على السؤال المتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى تعزيز التواصل بين جميع موظفي المؤسسة، وكانت الإجابات منقسمة حول التساؤل حيث قدرت نسبة الفئة الأولى ب 93% حيث أكدت ذلك، أما الفئة الثانية والتي مثلت الأقلية الأخرى بنسبة 7% والتي خالفت الرأي.

ومنه نتوصل إلى المديرية تعمل على تعزيز التواصل بين جميع موظفي المديرية، وذلك من خلال توفير شبكات الاتصال المختلفة والانترنت وهذا لضمان التواصل الجيد والفوري للعمال فيما بينهم من اجل اختصار الوقت وضمان وصول المعلومة في وقتها لمن يحتاجها.

● أن هناك تفاوت بين إجابات العينة على السؤال المتعلق بكيفية التوظيف الإلكتروني داخل المديرية حيث صرحت الفئة الأولى بمواقع عمل خاصة والتي قدرت بنسبة 60% أما الفئة الثانية والتي صرحت عبر المواقع الإلكترونية والتي قدرت بنسبة 40%.

ويفسر ذلك بأن المديرية تعتمد في التوظيف الإلكتروني إلى انتهاج طريقتين على حسب حاجاتها، بدرجة أولى تعتمد على التوظيف الإلكتروني بواسطة مواقع العمل الخاصة، وبدرجة ثانية عبر المواقع الإلكترونية من خلال الإشهار.

● أن هناك تفاوت بين إجابات العينة على السؤال المتعلق بكيفية الاعتماد على التدريب الإلكتروني في المديرية حيث مثلت الفئة الأولى نسبة 63% والتي وافقت على ذلك، أما الفئة الثانية فكانت نسبتها 37% والتي مثلت بعدم موافقتها.

ويفسر ذلك أن المديرية تنتهج طريقة التدريب الإلكتروني لصالح موظفيها، لكن لا يشمل هذا النوع من التدريب جميع الموظفين، فقط الذين تراهم الإدارة من تطبق عليهم الشروط كإطارات السامية والكوادر.

● ان هناك تفاوت نسبي بين إجابات العينة على السؤال المتعلق بتوفر المؤسسة على المسار المهني الإلكتروني، حيث وافقت الفئة الأولى على ذلك بنسبة 63% أما الفئة الثانية والتي عبرت عن عدم موافقتها بنسبة 37%. ويفسر ذلك إلى أن المديرية تتضمن على المسار المهني الإلكتروني لموظفيها لكن لا يشمل جميع الموظفين بل فقط الذين تراهم مناسبين في المسار المهني كإطارات السامية والكوادر.

● نلاحظ ان هناك تفاوت بين إجابات العينة على السؤال المتعلق باستعمال المؤسسة للبصمة الإلكترونية أثناء عملية الدخول والخروج للعمال، وعبرت الفئة الأولى بالموافقة حيث كانت النسبة

المقدرة ب 63% وتنتهج سياسة البصمة الإلكترونية أثناء عملية الدخول والخروج للعمال، لكن ما لمسناه على ارض الواقع أن هذا الجهاز كثير الأعطال لذا لا تتم عملية إثبات الدخول والخروج بالبصمة يوميا.

● يوجد تفاوت في إجابات العينة على السؤال المتعلق باعتماد المؤسسة على تقييم أداء المورد البشري الإلكتروني، وكانت الإجابة عتد الفئة الأولى بالموافقة حيث قدرت بنسبة 67% أما الفئة الثانية والتي عبرت عن رأيها بعدم الموافقة وكانت النسبة ب 33%. ونستنتج ان المديرية تعمل على تقييم أداء مواردها البشرية الكترونيا، لكن لا يشمل جميع الموظفين فقط الذين تراهم مناسبين لهذا النوع من تقييم الاداء كالإطارات السامية والكوادر.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في عملية تحسين أداء المورد

البشري للمؤسسة قيد الدراسة سنتطرق إلى تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى والتي تم صياغتها:

الجدول رقم 04: مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية للمديرية

الاجابات	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة على توفير الجهد وتقليل الوقت في المؤسسة		تكنولوجيا تؤثر إيجابا باكتساب الأفراد العاملين طرق عمل وتقنيات حديثة تسهل من أداءهم		تأثر تكنولوجيا إيجابا على تسهيل تبادل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
موافق	29	97%	28	%	28	93%
غير موافق	01	03%	2	%	02	07%
المجموع	30	100%	30	100%	30	100%

الاجابات	ساهمت التكنولوجيا المطبقة في دخول وخروج العمال من تقليل نسبة الغياب		أثرت تكنولوجيا إيجابا على خلق روح التعاون وتشجيع العمل الجماعي وتقليل الصراعات		تحقق المؤسسة أرباحا منذ تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
موافق	18	60%	22	73%	20	93%
غير موافق	12	40%	08	27%	10	07%
المجموع	30	100%	30	100%	30	100%

المصدر: من إعداد الباحث استنادا من الاستبيان

من خلال الجدول السابق الذكر، نلاحظ:

- أن إجابات العينة على السؤال المتعلق بتكنولوجيا المعلومات المستخدمة التي تساعد على توفير الجهد والتقليل من الوقت في المؤسسة، والتي انقسمت إلى فئتين، حيث تمثلت الفئة الأولى بالغالبية ساحقة والتي أكدت على ذلك وقدرت بنسبة 97% أما الفئة الثانية التي عبرت عن اختلافها في الرأي والتي قدرت بنسبة 3%.

نستنتج مما سبق أن استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات تساعد على توفير الجهد وتقليل الوقت في المؤسسة وذلك من خلال ضمان وصول المعلومة إلى طالبها في الوقت المناسب وبسرعة من جهة، وتوفر المعدات التقنية اللازمة لتنفيذ الأعمال من جهة أخرى.

- أن إجابات العينة على السؤال المتعلق بتأثير التكنولوجيا إيجابا على اكتساب الأفراد العاملين طرق عمل وتقنيات حديثة سهلت من أداء مهمتهم، حيث انقسمت إلى فئتين، وكانت الفئة الأولى تمثل الغالبية العظمى والتي صرحت على موافقتها وتمثلت بنسبة 93% أما الفئة الثانية فقد صرحت بعدم الموافقة والتي تمثلت بنسبة 7%.

نستنتج أن التكنولوجيا تؤثر إيجابا على اكتساب الأفراد العاملين طرق عمل وتقنيات حديثة سهلت من أداء مهمته من خلال ربطهم بالإنترنت الذي أصبح معلما لكل شيء في هذا الوقت من جهة، بالإضافة إلى أن التكنولوجيا تضمن عدم تضييع الوقت مما يسمح بتعلم مهارات جديدة.

- أن إجابات العينة على السؤال المتعلق بتكنولوجيا المعلومات وتأثيرها إيجابا على تسهيل التبادل في المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، حيث أكدت الفئة الأولى على ذلك بغالبية قصى والتي قدرت نسبتها 93%، أما الفئة الثانية والتي عبرت عن مخالفتها للرأي حيث قدرت بنسبة 7%

نستنتج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة يؤثر إيجابا على تسهيل تبادل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، وهذا من خلال ضمان وصول المعلومة من أعلى إلى أسفل ومن أسفل إلى أعلى في الوقت المناسب وإلى الشخص المناسب.

- أن هناك تفاوت بين إجابات العينة على السؤال المتعلق بتطبيق التكنولوجيا في دخول وخروج العمال والتقليل من نسبة الغياب، حيث انقسمت إلى فئتين، حيث عبرت الفئة الأولى على موافقتها بنسبة 60% أما الفئة الثانية فقد عبرت عن عدم الموافقة بنسبة 40%.

مما سبق من خلال نظام البصمة في الدخول والخروج، فالمؤسسة فعليا تتوفر على جهاز الدخول والخروج الذي يعمل بنظام البصمة، إلا انه كثير الأعطال، مما لا يعطي له فعالية تامة في التقليل من ظاهرة التغيب.

● انه يوجد تفاوت بين إجابات العينة على السؤال المتعلق بتأثير التكنولوجيا إيجابا على خلق روح التعاون وتشجيع العمل الجماعي والتقليل من الصراعات، حيث صرحت الفئة الأولى بالموافقة والتأكيد على ذلك بنسبة 73%، أما الفئة الثانية فقد صرحت بعدم الموافقة وكانت بنسبة 27%.

نتوصل إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر إيجابا على خلق روح التعاون وتشجيع العمل الجماعي وتقليل الصراعات، وهذا من خلال التقليل من التواصل الجسدي المباشر بين الموظفين وما ينجر عنه من سلبيات، بالإضافة إلى تشجيع المبادرات والاقتراحات وتبنيها.

● ان إجابات العينة على السؤال المتعلق بمدى تحقيق المؤسسة لأرباح منذ تبنيها لتكنولوجيا المعلومات، حيث انقسمت في فئتين، وصرحت الفئة الأولى بالموافقة على ذلك بالغالبية الساحقة وكانت النسبة مقدرة ب 93% اما الفئة الثانية فصرحت بعدم الموافقة على ذلك وقدرت نسبتها 7%.

نستنتج أن المديرية تحقق أرباحا منذ تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا لما تضمنه هذه الأخيرة في توفير الوقت والمال والجهد، أي بمعنى محاسبي تقليل التكاليف وتعظيم الفوائد.

4. خاتمة

تبين من خلال هذه الدراسة وما تم عرضه في الجانب النظري من مفهوم وأنواع وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومجالات تطبيقها في مختلف الوظائف لإدارة الموارد البشرية ومدى تحسين وتطوير تلك الوظائف، ومن خلال الدراسة التطبيقية على المديرية العمليانية لاتصالات الجزائر لولاية البلدية تم التوصل إلى نتائج والتي تعد إجابة على فرضيات الدراسة وتتمثل في:

● قبول الفرضية الفرعية الأولى حيث أن النتائج بينت أن المديرية تتوفر على مختلف الأدوات والوسائل المادية والبشرية ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- قبول الفرضية الفرعية الثانية، حيث ان النتائج بينت مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تتوفر عليها المديرية في إدارة كل الوظائف المتعلقة بإدارة الموارد البشرية (التوظيف الالكتروني، التدريب الالكتروني، التقييم الالكتروني وتسيير المسار المهني الالكتروني).
- قبول الفرضية الفرعية الثالثة، حيث أن النتائج بينت مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالمديرية محل الدراسة.

وكنتيجة للدراسة التطبيقية في المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالبليدة أن تبنيها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال مكن من إجراء تحسينات جوهرية في مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية كجعل المعاملات مبرجة و سهلة و منظمة، و سهل كذلك من توافر المعلومات بالدقة و الوضوح و في وقتها المناسب و الذي أثر إيجابا على عمليات التوظيف و التدريب و التقييم و تسيير المسار المهني للعاملين من خلال ما وفرته هاته التكنولوجيا من تسهيلات و التي اثرت و بشكل مباشر على تحسين أداء الموارد البشرية ناهيك عن مساهمته في تحسين عملية الاتصال و التعاون و التناسق بين الإدارة و العاملين، و هذا كله اثر إيجابا على الحصول على فوائد و ارباح كثيرة من خلال سرعة العمليات و تدنية التكاليف و تخفيض المعاملات الورقية، غير انه التمسنا بعض النقائص من حيث عدم تعميم استغلال هذه التكنولوجيا مع جميع العاملين من خلال التوظيف او التقييم او التدريب أو حتى تسيير المسار المهني رغم أن النسبة هي ضئيلة.

5. قائمة المراجع

1. Laudon, K., & Laudon, J. (2006). *"Management Information system":manging the digital firm*. USA: Prentice hall.
2. إلهام يحياوي، و ليلي بوحديد. (2017). أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية. مجلة تاريخ العلوم، المجلد 3(العدد 6)، الصفحات 321-333.

3. بختة حداد، و عز الدين مجدي. (2018). مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة، دراسة حالة مؤسسة هندسة الكهرباء و الغاز فرع في مجمع سونلغاز. *حوليات جامعة الجزائر3*، المجلد 32 (العدد 2)، الصفحات 624-653.
4. خيرة بلحمري، و سلمى قندوز. (أفريل 2018). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاقتصاد الرقمي. مؤتمر حول أهمية تنمية الموارد البشرية في ظل الاقتصاد الرقمي. جامعة البلدية2.
5. سفيان بن عبد العزيز، و زكرياء صديق. (2018). أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء الوظيفي في مؤسسات اتصالات الجزائر. *مجلة المنهل الاقتصادي*، المجلد 1 (العدد 1)، الصفحات 07-22.
6. عادل بوجمان. (أفريل 2018). أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية دراسة ميدانية بجامعة بسكرة. مؤتمر دولي حول أهمية تنمية الموارد البشرية في ظل الاقتصاد الرقمي. جامعة البلدية2.
7. عبد السلام ابراهيم. (2017). أثر تكنولوجيا المعلومات و اللاتصال على التطوير الاداري في المؤسسات الحكومية في السودان. *مجلة الباحث*، المجلد 17 (العدد 17)، الصفحات 385-392.
8. عبد القادر رياض، و يمينة عساس. (أفريل 2018). استراتيجيات تنمية الموارد البشرية في ظل الاقتصاد الرقمي. المؤتمر الدولي حول أهمية تنمية الموارد البشرية في ظل الاقتصاد الرقمي. جامعة البلدية2.
9. علي بن الموسوي. (أفريل 2010). التدريب الالكتروني و تطبيقاته في تطوير الموارد البشرية في قطاع التعليم في دول الخليج العربي. المؤتمر الاول حول تطبيقات تقنية المعلومات و الاتصال في التعليم و التدريب. الرياض: جامعة الملك سعود.
10. فيصل فقير، الزهراء بن قصيور فاطمة، و نوال الاحول. (فيفري 2019). الادارة الالكترونية للموارد البشرية كأحد نماذج التميز لادارة الموارد البشرية في ضوء التحديات الاستراتيجية في منظمات الاعمال. ملتقى وطني حول الموارد البشرية كمصدر لتفعيل الميزة التنافسية من مطلق استراتيجي دراسة تجارب. جامعة البلدية2.
11. كريمة بكوش، حكيم بناولة، و زهرة بوعبدلي. (2017). إشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير التجارة الخارجية. *مجلة الريادة الاقتصادية الاعمال*، المجلد 3 (العدد 2)، الصفحات 19-30.

12. مريم قوراري، ياسين علي بلحاج، و أمال قازي ثاني. (2013). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ابداع المؤسسة. مجلة حوليات *MECAS*، المجلد 9 (العدد 01)، الصفحات 279-288.
13. منال هلال. (2014). تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (الإصدار ط1). عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
14. ميهوب, س. (2013/2014). أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء التجاري و المالي للمصاريف الفرنسية ، حالة نشاط البنك عن بعد (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير, الجزائر: جامعة قسنطينة2.
15. وهيبة ولد ابراهيم. (2016). دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة. مجلة المعارف، المجلد 11 (العدد 20)، الصفحات 325-334.