

## أهمية التكوين في تأهيل الكوادر البشرية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر البلدية

بركان أسماء

**Berkane Asmaa**

المركز الجامعي مرسلتي عبدالله تيبازة (الجزائر)، berkane.asmaa@cu\_tipaza.dz

تاريخ النشر: 2024.07.06

تاريخ القبول: 2024.04.25

تاريخ الاستلام: 2024.02.11

مستخلص: تهدف هذه الدراسة إلى الرفع من كفاءة الموظفين ومهاراتهم حين تتمكن المؤسسة من تنمية مردودها والمحافظة على جودة خدماتها ومن جهة أخرى منح فرص للموظفين مكنتهم من تحسين مستواهم العلمي والمهني مما يؤهلهم للترقيات المهنية والاجتماعية. حيث اعتمدنا على الإستمارة والملاحظة في تبيان مدى نجاح أهمية البرامج التكوينية في تأهيل الكوادر البشرية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر البلدية.  
الكلمات المفتاحية: البرامج التكوينية ، التكنولوجيا الجديدة ، الموارد البشرية.

**Abstract:** This study aims to raise the efficiency and skills of employees when the organization is able to develop its returns and maintain the quality of its services. On the other hand, it provides opportunities for employees that enable them to improve their scientific and professional level, which qualifies them for professional and social promotions. We relied on the form and observation to demonstrate the success of the importance of training programs. In qualifying human cadres to use modern technology at the Algeria Telecommunications Corporation in Blida

**Keywords:** Formative programs, new technology, human resources

المؤلف المرسل: بركان أسماء، asmaberkane@yahoo.com

## 1. مقدمة

يعد المورد البشري من أهم الموارد التي تعتمد عليها المؤسسة ، فهو يعتبر المحرك الأساسي و الديناميكية الحيوية فيها ، فلذا لا بد أن يساير و يواكب التطورات الحاصلة في المجالات التكنولوجية و المعرفية على حد سواء ، و من أجل كل هذا لا بد علميا أن يقوم بتكوين مواردها البشرية لأنه جد فعال من أجل تغيير سلوكهم و تطوير مهاراتهم و هذا لا يكون إلا من خلال تدريبهم و تكوينهم في هذا المجال .

و من خلال كل هذا نطرح الإشكال التالي :

ما مدى فعالية التكوين في تأهيل الكوادر البشرية لإستخدام التكنولوجيا الحديثة ؟

و للإجابة على السؤال العام نطرح الأسئلة الفرعية التالية :

-ما أهمية التكوين بالنسبة للموارد البشرية ؟

-هل هناك تحكم كاف من طرف موظفي اتصالات الجزائر بالبلدية في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ؟.

الفرضيات :

-للتكوين أهمية بالغة بالنسبة للموارد البشرية.

- الدورات التكوينية تؤدي إلى تحكم الموارد البشرية في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

و تكمن أهمية التكوين للمورد البشري من أجل السعي للترؤد بمهارات فكرية و تحليلية من خلال ربط استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مع المنظمة و أداؤها ، و محاولة التحرك الدوري الذي تؤديه هذه الأداة في هذا المجال من جهة بالإضافة إلى تطوير الفهم و الاستيعاب بهذا الموضوع من خلال الدراسة الميدانية في وحدة اتصالات الجزائر بالبلدية. من أجل تحسين أداؤها في ظل المعرفة و مجتمع المعلومات و إبراز العلاقة الموجودة بين تكوين المورد البشري و تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بالمؤسسة.

## 2. أساسيات حول تكوين

يعبر التكوين حاجة مهمة و ضرورية يستعان بها في إدارة المورد البشري ، و هو نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات في الفرد و الجماعة من ناحية المعلومات و الخبرات و المهارات و معدلات الأداء و طرق العمل و السوك و الإتجاهات مما يجعل الفرد و الجماعة تتقن العمل بكفاءة و إنتاجية .

## 1.2. تعريف التكوين

هنالك مجموعة من المدارس تناولت مفهوم التكوين و هذا نظرا للإختلافات الموجودة سوف نتناول بعضها فيما يلي :

- تعريف لغة : التكوين من كون الشيء أو ركبته بين أجزائه بالتأليف ، نقول كون المعلم : أي ربط و ألف بين مراحل تدريبه و تقويمه، و تعني الكلمة باللاتينية formation (بناء و تطوير الشخصية ) (ابن منظور ، 1997 ، ص 100).

-تعريف اصطلاحا : كما يعرفه "KING DAVID" على انه العملية التي من خلالها يحصل تكييف الأفراد بحيث يمكنهم من التعلم بشكل فعال.

- ويعرف التكوين كذلك بأنه: "مجموعة النشاطات المصممة و الموجهة إما لرفع مستوى مهارات و معارف و خبرات الأفراد أو لتعديل إيجابياتهم في ميولهم و تصرفاتهم أو سلوكياتهم.

بناء على ما سبق يمكن تقديم تعريف إجرائي للتكوين أثناء الخدمة بأنه: عملية إلحاق الموظفين بدورة تكوينية داخل المؤسسة أو خارجها بغرض زيادة معارفهم و معلوماتهم يترتب عنها تحسين قدراتهم و مهاراتهم و تغيير اتجاهاتهم و سلوكهم من أجل الارتقاء بأدائهم بغية تحقيق أهدافهم و أهداف مؤسستهم و. يتميز التكوين أثناء الخدمة بعدم انقطاع و تخلي الموظف عن أداء عمله.

## 2.2. أهمية التكوين

تظهر أهمية التكوين في عدة فوائد نذكر منها :

-زيادة الإنتاج: سواء كان من الناحية الكمية أو النوعية-

-رفع الروح المعنوية: لأن امتلاك الفرد لمهارات عالية بواسطة التكوين يقوده على الشعور بالأمان والاستقرار.

-قلة الإشراف: فبعد تلقي الفرد لدورة تكوينية يكتفي رئيسه بتوجيهه عن بعد .

-قلة دوران العمل : مما يؤدي إلى استقرار الأفراد في وظائفهم، للاستفادة من مهاراتهم المتخصصة، وبالتالي عدم تطلعهم لوظائف خارجة عن عملهم

-التكوين هو صفة المنظمات، فبدون قوة بشرية متطورة وقادرة على استيعاب التغيير لن تستطيع المنظمة تحقيق أهدافها.

## 2-3. أهداف التكوين

إن ما يسعى إليه التكوين هو تحقيق أهداف المنظمة التي تتمثل في زيادة كفاءة وتطوير أداء العاملين بها، مما يعكس بدوره أهداف التدريب والتي تتمثل في:

-زيادة وتقوية أداء ومهارات وقدرات ومعارف المتكويين.

-رفع كفاءة أداء العاملين عن طريق تكوينهم على طرق عمل جديدة مكنهم من إتقان عملهم وأداءه بسرعة وجودة عالية.

-خلق علاقة إيجابية بين الأفراد والمنظمة من خلال توجيه وتنمية السلوك والاتجاهات الإيجابية إتجاه العمل .

## 3. ماهية المورد البشري

تمثل الموارد البشرية في المنظمات موردا من أهم مواردها وأصلا من أهم الأصول التي تم، فلا يمكن تحقيق أهداف المنظمة

بدون هذه الموارد.

### 3.1 تعريف المورد البشري

لقد أعطيت تعاريف عديدة للموارد البشرية، تصب جميعها في أن هذه الموارد هي الأداة الحقيقية والركيزة الأساسية في

تحقيق أهداف المؤسسة ككل، ويظهر ذلك جليا من خلال الإشارة إلى التعاريف الآتية:

-تعرف الموارد البشرية على أنها " مجموعة الأفراد والجماعات التي تكون المنظمة في وقت معين ويختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من

حيث تكوينهم، خبراتهم، سلوكهم، اتجاهاتهم وطموحاتهم، كما يختلفون في وظائفهم والمستويات الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية"

(مداوي وسيلة، 2004، ص: 25).

- هي مجموعة الوظائف والأنشطة والبرامج التي تهدف لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة" (كامل بربر، 2008، ص ص: 20-21).

### 2.3 مهام وظائف إدارة الموارد البشرية

نستطيع أن نربط مهام إدارة الموارد البشرية في أهم الأدوار التي تقوم بها داخل المنظمة والمتمثلة في:

-دور استشاري

- دور تنفيذي

-دور رقابي

## 3.3: أساليب الحصول على الموارد البشرية

-الاستقطاب: يعتبر الركيزة اساسية من ركائز ادارة القوى البشرية للمنظمات الحديثة. و ان تحقيق هذه الاهداف الاستراتيجية يرتبط ارتباطا مباشرا بمدى قدرة ادارة الموارد البشرية على تزويد المنظمة بالافراد القادرين على وضع الاستراتيجيات التنظيمية موضع التنفيذ. و ان الهدف الاساسي من عملية الاستقطاب، هو ضمان تزويد المنظمة بالعدد المناسب من ذوي الكفاءات المرتفعة، لاختيار افضلهم لشغل الوظائف الشاغرة.

-مراحل عملية الاختيار: تمثل عملية الاختيار هي العملية التي بمقتضاها تستطيع ادارة الموارد البشرية ان تفرق بين الافراد المتقدمين لشغل وظيفة معينة من حيث درجة صلاحيتهم لاداء تلك الوظيفة.

استقبال المرشحين: بعد الاعلان عن الوظائف الشاغرة، واحيانا بدون مثل هذا الاعلان، يرد الى المنظمة عدد من المتقدمين لشغل الوظائف، ويتم استقبال المرشحين واعطائهم معلومات محددة عن المنظمة وطبيعة نشاطها، ونوع الوظيفة الشاغرة، والراتب والحافز، ومن الممكن ان يتم في هذه المرحلة اشتبعاد عدد كبير من المرشحين ممن لا تنطبق عليهم شروط شغل الوظيفة، وبالتالي تزداد فرص اختيار اصح المرشحين.

- المقابلة المبدئية: الهدف من هذه المقابلة هو استبعاد الافراد الذين لا تتوافر فيهم الشروط اللازمة للتعين، ومن اهم المعايير التي يمكن استخدامها لاستبعاد المرشحين ممن لا تنطبق عليهم شروط شغل الوظيفة

- اختبارات التوظيف: تستخدم اختبارات التوظيف كوسيلة اساسية لتحديد مدى توافر المهارات، القدرات والمعارف اللازم توافرها في الشخص المتقدم لشغل الوظيفة.

- المقابلات الشخصية: يتم في هذه المرحلة مقابلة المرشحين لشغل الوظيفة بشكل رسمي من خلال مقابلات شخصية تعقدتها المنظمة يتم من خلال قياس قدرات المرشحين

## - الاختبارات الطبية

- مقابلة الرئيس المباشر يتوقف نجاح الفرد في اداء مهمته الوظيفية الى حد كبير على العلاقة بينه وبين رئيسه المباشر في العمل، فالرئيس المباشر تتوفر لديه على تقييم مهارات وقدرات ومعارف المرشح لشغل الوظيفة.

- التعيين: يتم في هذه المرحلة اخيرة حصر الافراد المناسبين لشغل الوظيفة (الوظائف) المعلن عنها، وغالبا ما يتم ترتيبهم بشكل تنازلي وفق معايير محددة لاختيار انسبهم لشغل الوظيفة، وكما انه من الطبيعي ان يتم اعلام الافراد الذين وقع عليهم الاختيار.

## 4. الجانب الميداني

سوف نقوم في هذا الجانب بإسقاط الجانب النظري على مؤسسة اتصالات الجزائر بالبلدية أي سوف نقوم بدراسة أهمية استعمال التكنولوجيا الحديثة في تكوين الموارد البشرية بالمؤسسة .

## 1.4. أدوات الدراسة المستعملة

لقد اعتمدنا على الإستمارة و المقابلة في الدراسة و استعملنا المنهج الوصفي التحليلي يتضح هذا فيما يلي :

## 2.4. بناء و تحليل الجداول

## 1.2.4 بناء و تحليل جداول البيانات العامة

تشمل البيانات العامة مجتمع الدراسة من إطارات و أعوان مهارة و أعوان تنفيذ الذين تم تصنيفهم في جداول لتسهيل الدراسة عليهم حسب : الجنس ، السن، المستوى التعليمي و صفة العمل و الأقدمية و الرتبة المهنية و اللغة التي تتحكم فيها، وهي معلومات عامة تسمح لنا باستخلاص معلومات عامة و شاملة حول شاغل الوظيفة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالبلدية.

جدول 01. توزيع عينة البحث على أساس الجنس.

الجنس	التكرار	المجموع
ذكر	13	43.33
أنثى	17	56.66
المجموع	30	100

المصدر: بالاعتماد على الاستمارة الموزعة

نلاحظ من خلال هذا الجدول أنه من بين 30 مبحوث هناك نسبة 56.66% من الإناث في مقابل 43.33% نسبة الذكور من العينة هذا يعبر عن وجود نسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور.

ونستنتج من خلال هذه الدائرة أن نسبة الإناث أكثر من الذكور والتي بلغ عدد 17 ونسبتها 56.66% ويعود هذا إلا أن المؤسسة تركز في إختيارها للعاملين على مؤهلاتهم وليس على الجنس فهي بحاجة إلى الإطارات الذين لهم مؤهلات جامعية و جامعية فما فوق سواء كانوا ذكور أو إناث حيث بلغت نسبة الذكور 43.11% حيث أن نشاط المؤسسة لا يقوم على الجانب التقني وإنما يقوم على الجانب الإداري ، ولأن مهام هذه المؤسسة ينصب في الأجهزة الإلكترونية أي ان صح التعبير أن الإناث أغلب عملهم داخل الإدارة وهذا بسبب تقاليد وثقافة المجتمع التي تشكل ثقافة المتعلمة، حيث كان الأباء يسمحون أن تعمل بناتهم إلا في مجال الطب والإدارة و التعليم .

الجدول 2. توزيع أفراد العينة على أساس السن

السن	التكرار	%النسب المئوية
30-20	14	46.66
40-31	9	30
50-41	5	16.66
51 فما فوق	2	6.66
المجموع	30	100

المصدر: بالاعتماد على الاستمارة الموزعة

يلعب متغير السن دور مهم في تحديد الأفكار والإتجاهات التي يتبناها الأفراد حيث نكشف من خلال قراءتنا الجدول أن الفئة العمرية المحصورة بين 20 و30 سنة هي أكبر نسبة حيث بلغت 46.66% مقارنة مع الفئات العمرية الأخرى ، ثم تليها الفئة الثانية والتي تتراوح أعمارهم ما بين 31-40 سنة والتي تشكل 30% ثم الفئة العمرية الثالثة التي تتراوح أعمارهم ما بين 41-50 سنة وهي تشكل 16.66% أما الفئة العمرية الأخيرة هي التي تشكل 6.66% والتي تتراوح أعمارهم ما بين 51 فما فوق. ومنه نستنتج أن: هذه المؤسسة تصب إهتماما جليا على فئة الشباب التي تعتبر قوة ودافعية والديناميكية الحيوية من أجل النمو ومواكبة التطورات الحاصلة في العالم بصفة عامة والمجتمع بصفة خاصة لأن هذه الفئة تعطي نفس جديد للمؤسسة ويزيد من تحقيق نتائجها ما دام لديها شباب يحملون طموحات ورغبات وقدرات مهنية وفكرية والتي سوف يجسدونها على أرض الواقع .

الجدول 3. توزيع عينة البحث حسب المستوى التعليمي

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان مهارة		إطارات		الفئة السوسيو مهنية المستوى التعليمي
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0	0	-	-	-	-	-	-	ابتدائي
6.66	2	-	-	28.57	2	-	-	متوسط
23.33	7	75	3	57.14	4	-	-	ثانوي
63.33	19	25	1	14.28	1	89.47	17	جامعي
6.66	2	-	-	-	-	10.52	2	جامعي فما فوق
100	30	100	4	100	7	100	19	المجموع

المصدر: بالاعتماد على الاستمارة الموزعة

من خلال الجدول نلاحظ أن العينة متكونة من مستويات دراسية مختلفة وبنسب متفاوتة و يتضح أن أغلبهم من المستوى الجامعي الذي مثل نسبة 63.33% من مجموع المبحوثين ، نجد بنسبة 89.47% من فئة الإطارات ، تليها نسبة 14.28% من أعوان المهارة ثم 25% من أعوان التنفيذ

- فيما يخص المستوى التعليمي الثانوي فيمثل نسبة 23.33% من المبحوثين ، و تجلب أعلى نسبة لدى فئة أعوان تنفيذ بنسبة 75% ثم تليها نسبة 57.14% أعوان المهارة و تنعدم لدى الإطارات.
- أما المستوى الجامعي فما فوق يشكل نسبة 6.66% من المبحوثين و ينحصر على فئة الإطارات بنسبة 10.52%.
- ويليه المستوى التعليمي الإبتدائي الذي تنعدم فيه أي فئة.

نستنتج من خلال هذه المعطيات و التحليلات المعروضة أن هناك علاقة طردية بين كل من المستوى التعليمي والتصنيف المهني حيث كلما ارتفع المستوى التعليمي يرتفع أفراد العينة في تصنيف المهني، و هذا إنما يدل على أن المؤسسة تعطي أولوية وأهمية كبيرة عند منحها المناصب لذوي المستوى العالي أي المستوى الجامعي و الجامعي فما فوق و هذا من أجل تحقيق غايتها والحصول على النتائج المرغوب فيها .

الجدول 4. يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية و التصنيف المهني

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان المهارة		إطارات		الفئة السوسيو مهنية الأقدمية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
60	18	100	4	71.42	5	47.36	9	سنتان-5 سنوات
40	12	-	-	18.57	2	52.63	10	أكثر من 5 سنوات
100	30	100	4	100	7	100	19	المجموع

المصدر: بالاعتماد على الاستمارة الموزعة

سنكشف من خلال قراءتنا للجدول أنه بنسبة 60% من المبحوثين نجد أن تجربتهم المهنية تراوحت ما بين 2-5 سنوات و التي كانت أعلى نسبة لها عند أعوان التنفيذ بنسبة 100% ثم تليها بنسبة 71.42% لدى أعوان المهارة ثم 47.36% لدى الإطارات. أما من جهة أخرى نجد الموظفين الذي تراوحت خبرتهم الوظيفية أكثر من 5 سنوات بنسبة 40% و كانت أعلى نسبة لدى الإطارات 52.63% ثم 28.57% لدى أعوان المهارة و تنعدم لدى أعوان التنفيذ.

ومنه نستنتج أن التجربة المهنية لها مكانة كبيرة في المؤسسة ونجد أن الكثير من المؤسسات تشترط من المترشحين أن تكون لهم خبرات سابقة حتى تدعم بها فعالية المؤسسة وتعتبر كتكويين للموظفين، ونجد كذلك أن التجربة المهنية تلعب دور إيجابي وكبير في تحقيق أهداف المؤسسة بصفة عامة .

#### 2.2.4 عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية

##### الجدول 5. يبين ما تستخدمه المؤسسات من أجل تنمية وتطوير الأداء

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان مهارة		إطارات		الفئة السوسيو مهنية تطوير الأداء عن طريق
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	دورات تكوينية
86.66	26	100	4	100	7	78.94	15	
13.33	4	-	-	-	-	21.05	4	تحفيز
-	-	-	-	-	-	-	-	ترقية
100	30	100	4	100	7	100	19	المجموع

المصدر: بالاعتماد على الاستمارة الموزعة

توضح معطيات الجدول نسبة 86.66% أجابوا أن المؤسسة تستعمل دورات تكوينية لتنمية وتطوير أدايم ونجد أعلى نسبة كانت لدى أعوان مهارة وتنفيذ بنسبة 100% و بنسبة 78.94% لدى الإطارات. في حين نلاحظ نسبة 13.33% أجابوا أنها تستخدم التحضير والتي صرح بها الإطارات و قدرت بنسبة 21.05% وانعدمت لدى كل من أعوان مهارة وتنفيذ. و في الأخير ترقية التي انعدم استخدامها من أجل تنمية الأداء، ومنه نستخلص أن المنظمة تستخدم دورات تكوينية وتعتبرها بمثابة سند تستعين به لتنمية وزيادة أداء الموظفين وبالتالي تعتبر هذه الدورات عاملا أساسيا من أجل سيرورة المؤسسة. لأن هذه الدورات تسمح باحتكاك العاملين أو الإطارات بتقنيات جديدة ومتطورة ما يساعد على ترقية أداء العاملين في مؤسستهم وهي بدورها تعتبر بمثابة تحفيز لرق في أداء الموظف ما يسمح له بالاختلاط بعمال آخرين في نفس الإطار وذلك لمسايرة التطورات العلمية والتكنولوجية.

##### الجدول 6. يبين إن كان هناك تكوين

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان مهارة		إطارات		الفئة السوسيو مهنية التكوين
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	نعم
66.66	20	25	1	18.47	2	89.47	17	
33.33	10	75	3	71.42	5	10.52	2	لا
100	30	100	4	100	7	100	19	المجموع

المصدر: بالاعتماد على الاستمارة الموزعة

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ أنه بنسبة 66.66% أجابوا أنهم قاموا بتكوين وكانت أعلى نسبة لدى الإطارات ب 89.47% و نسبة 28.57% لدى أعوان مهارة وأخيرا أعوان تنفيذ بنسبة 25% في حين نلاحظ بنسبة 33.33% أجابوا أنهم لم يقوموا بتكوين وكانت أعلى نسبة لدى أعوان تنفيذ ب 75% ثم أعوان مهارة بنسبة 71.42% وأخيرا بنسبة 10.52% لدى الإطارات. ومنه نستخلص أن أغلبية الموظفين قاموا بتكوين وهذا ما يعكس إهتمام المنظمة بالحصول على أداء أفضل وهذا بدوره يؤدي إلى نجاحها وتحقيق أهدافها.

ويرجع عدم حصول بعض العمال على تكوين إلى أن المؤسسة تقدمه بالمحسوبية والمعرفة، أي أن طريقة توزيعه لا تخضع لأي شروط علمية أو بطريقة عملية ، ولهذا فالمؤسسة لا تقوم برفع معنويات العمال حتى يحسنوا من أدائهم كما ونوعا.

#### الجدول 7. يبين إن كان التكوين في نفس التخصص

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان مهارة		إطارات		الفئة السوسيو مهنية التكوين نفس التخصص
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
70	14	100	1	50	1	70.58	12	نعم
30	6	-	-	50	1	29.41	5	لا
100	20	100	1	100	2	100	17	المجموع

المصدر: بالاعتماد على الاستمارة الموزعة

من خلال الجدول يتبين لنا أكبر نسبة و التي تقدر ب70% من أفراد العينة يرون أن تكوينهم كان في نفس التخصص، ونجد نسبة 100% لدى أعوان تنفيذ و نسبة 70.58% لدى الإطارات و أخيرا نسبة 50% لدى أعوان مهارة . أما النسبة الباقية ممن يصرحون أنهم لم يقوموا بتكوين في مجال تخصصهم قدر ب30% ، سجلت نسبة 50% لدى أعوان المهارة و 29.41% لدى إطارات و انعدمت لدى أعوان تنفيذ و منه نستنتج أن تكوين معظم الموظفين كان في مجال تخصصهم و هذا من أجل زيادة رصيدهم العلمي و العملي من أجل أداء ناجح و فعال داخل المنظمة و منه تنوع المجالات العلمية و الفنية بما يتوافق مع تنوع البيئات المحلية مع مراعاة الربط بين كل ما قام بدراسته الفرد في الجامعة او المعاهد ، و هذا من أجل دراسات تكون سهلة ومفهومة بالنسبة له.

#### الجدول 8. بين إن كان هناك دورات تكوينية فيما يخص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان مهارة		إطارات		الفئة السوسيو مهنية دورات التكوينية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
46.66	14	25	1	28.57	2	57.89	11	نعم
53.33	16	75	3	71.42	5	42.10	8	لا
100	30	100	4	100	7	100	19	المجموع

المصدر: بالاعتماد على الاستمارة الموزعة

توضح معطيات الجدول أن أعلى نسبة 53.33% ينفون وجود دورات تكوينية فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكانت أعلى نسبة لدى أعوان تنفيذ بنسبة 75% و أعوان مهارة بنسبة 71.42% و أخيرا الإطارات ب 42.10% . أما النسبة الباقية تقدر ب 46.66% أجابوا أن هناك دورات تكوينية و كانت أعلى نسبة لدى الإطارات ب 57.89% ولدى أعوان مهارة نسبة 28.57% و أخيرا أعوان تنفيذ ب 25% . ومنه نستخلص أن أغلب الموظفين أجابوا أنه لا وجود لدورات تكوينية فيما يخص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وبالتالي يجب على المنظمة أن تعزز هذه الدورات لأنها ضرورة من أجل مساهمة تلك التطورات التكنولوجية التي لها تأثير كبير ينعكس على المنظمة من جهة ، و على أداء الأفراد من جهة أخرى و بالتالي يجب على المنظمة أن تحرص على هذه الدورات التكوينية من أجل الحصول على مبتغاهما من أداء و فعال أكبر.



الجدول 9. بين مدة ذلك التكوين

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان مهارة		إطارات		الفئة السوسيو مهنية مدة التكوين
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
85	17	100	1	100	2	82.35	14	من دورة - دورتين
10	2	-	-	-	-	11.76	2	من 3-4 دورات
5	1	-	-	-	-	5.88	1	أكثر من 4 دورات
100	20	100	01	100	02	100	17	المجموع

المصدر: بالاعتماد على الاستمارة الموزعة

من خلال المعطيات المعروضة تبين أن أكبر نسبة والتي تقدر بـ 85% أجابوا أن مدة تكوينهم كانت ما بين (1-2) دورات، نلاحظ فئة أعوان مهارة و تنفيذ كانت بنسبة 100% ثم الإطارات كانت بنسبة 82.35%. في حين هناك من أجابوا بنسبة 10% أن مدة تكوينهم كانت ما بين (3-4) دورات ، نلاحظ فئة الإطارات نسبة 11.76% في حين انعدامها لدى أعوان مهارة و تنفيذ . وأخيرا هناك من أجابوا بنسبة 5% أن مدة تكوينهم كانت أكثر من 4 دورات ، نلاحظ فئة الإطارات 5.88% و منه نستنتج أن هذه المنظمة تسلط اهتمامها بدورات تكوينية التي تتراوح من دورة إلى دورتين من أجل حصول كافة الموظفين على دورات تكوينية تسمح لهم من تحسين أدائهم إلى مستوى أفضل.

الجدول 10. بين رأي الموظف ومدة تكوينه

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان مهارة		إطارات		الفئة السوسيو مهنية رأي الموظف
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
5	1	-	-	-	-	5.88	1	كافية
10	2	-	-	-	-	11.76	2	كافية جدا
50	10	-	-	100	2	47.5	8	إلى حد ما
35	7	100	1	-	-	35.29	6	غير كافية
100	20	100	01	100	02	100	17	المجموع

المصدر: بالاعتماد على الاستمارة الموزعة

من خلال قراءتنا للجدول يبين بنسبة 50% أن مدة تكوينهم كانت في رأي الموظفين إلى حد ما كافية ، نلاحظ فئة أعوان مهارة نسبة 100% تليها فئة الإطارات بنسبة 47.8% في حين أجابوا مبحوثين آخرين بنسبة 35% بأن مدة تكوينهم كانت غير كافية ونجد أعلى نسبة لدى فئة أعوان تنفيذ بـ 100% ثم الإطارات بـ 53.29% و تنعدم لدى أعوان مهارة . أما البعض الآخر فأجابوا أنها كافية جدا بنسبة 60% إذ انحصرت لدى فئة الإطارات بـ 11.76% و أخيرا هناك من صرحوا بنسبة 5% والتي تجسدت لدى الإطارات بـ 5.88% و انعدمت لدى كل من فئة أعوان مهارة و تنفيذ . و منه نستخلص أن هذه الدورات التكوينية كانت كافية إلى حد ما في وجهة نظر معظم المبحوثية ، وهذا يدل على أن هذه الدورات التكوينية لم تصل بعد إلى المستوى المراد والمرغوب فيها ومنه يجب على هذه المنظمة أن تتمد و تعزز في مدة تكوين من أجل أن يلم الموظف بكل الخبرات و القدرات المرغوب الحصول عليها من أجل الوصول إلى أداء نافع يسمح للموظف بتحكم في وظيفته و هذا ما ينعكس إيجابا على أدائه كما يسمح له بالتطلع والتحكم في تقنيات و وسائل جديدة و الحصول على معلومات التي حتما سوف تساهم في تكوينه و تطوير مؤسسته

الجدول 11. يبين مدى استفادتهم من دورات تكوينية

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان مهارة		إطارات		الفئة السوسيو مهنية الاستفادة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	استفادة كبيرة
30	6	100	1	-	-	29.41	5	متوسطة
50	10	-	-	100	2	47.05	8	قليلة
20	4	-	-	-	-	23.52	4	لم أستفد
-	-	-	-	-	-	-	-	المجموع
100	20	100	01	100	02	100	17	

المصدر: بالاعتماد على الاستمارة الموزعة

نلاحظ من الجدول أن أعلى نسبة قدرت بـ 50% صرحوا أن استفادتهم من هذه الدورات كانت متوسطة نجد أعلى نسبة لدى فئة أعوان نهارة بـ 100% ثم تليها فئة الإطارات بنسبة 47.5% وتنعدم لدى أعوان تنفيذ. في حين هناك من المبحوثين من أجابوا أنهم استفادوا بنسبة كبيرة من هذه الدورات نجد نسبة 100% لدى أعوان تنفيذ، ولدى الإطارات بـ 29.41% وأخيرا هناك من صرحوا بنسبة 20% أنهم استفادوا بنسبة قليلة قدرت بـ 23.52% في حين نفى المبحوثين عدم وجود استفادة من هذه الدورات. ومنه نتخلص أن هذه الدورات كانت لها الفعالية وصدى ولكنها لم تصل إلى المستوى المرغوب فيه بنسبة للمبحوثين ولهذا يجب على المنظمة أن تثرى هذه الدورات التكوينية من أجل أن تكون لها قيمة وثقل من حيث كم المعلومات والخبرات التي سوف يتحصل عليها الموظف والتي سوف يكون لها اسقاط مباشر على الميدان أي في مجال العمل داخل المؤسسة وبالتالي تكون هذه الدورات التكوينية ناجحة وقيمة تجعل الموظف متحمسا للقيام بها.

جدول 12. يبين إن كانت المؤسسة تستخدم وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال حسب المقاييس العالمية

النسبة	تكرار	استخدام tic حسب المقاييس العالمية
43.33	13	حاليا لا لأنها ليست عادية وليست مواكبة للعوامة
20	6	إلى حد ما فهي في طريق التقدم
36.66	11	نعم لأن هذا ضروري
100	30	المجموع

المصدر: بالاعتماد على الاستمارة الموزعة

نلاحظ من خلال هذا الجدول الإجابات التي عبر بواسطتها الموظفين إن كانت تكنولوجيا المعلومات والإتصال داخل مؤسستهم تكون وفق المقاييس العالمية فكانت أكبر نسبة من مجموع العينة قدرت بـ 43.33% تمثل عن نفيا وعدم رضاها عن تكنولوجيا المعلومات والإتصال داخل مؤسستها واعتبرتها أنها عادية وغير مواكبة للعوامة في حين نسبة 36.66% اعتبرت تكنولوجيا المعلومات والإتصال داخل مؤسستهم تمشي وفق مقاييس عالمية واعتبرت هذا ضروري من أجل نجاح وتقديم المنظمة. وأخيرا نسبة تقدر بـ 20% كان موقفهم تجاه تكنولوجيا المعلومات والإتصال أنها نوعا ما حسب المقاييس العالمية.

ومنه نستخلص أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال نظرا لأهميتها ومدى ضرورتها يجب عليها أن تكون وفق المعايير العالمية لأن هذا ضروري من أجل مواكبة العوامة وتطورات التي تحصل وبالتالي ينبغي على المنظمة أن تأخذ هذا بعين الإعتبار من أجل تحقيق رقي ونجاح أفضل كما ينبغي عليها أن تعزز تكنولوجيا المعلومات والإتصال حسب ما تقتضيه هذه التطورات الحاصلة

سواء في محيطها الداخلي أو الخارجي ولذا يجب أن تضع هذا في عين الإعتبار عند إعدادها لخططها وبرامجها المستقبلية وخاصة لأن تكنولوجيا المعلومات والإتصال هي أساس قيامها و كينونتها .

### 3.2.4. نتائج الفرضية

- فنلاحظ أنه فيما يخص ما تستخدمه المؤسسة من أجل تنمية وتطوير الأداء داخل المنظمة كانت تتجلى بنسبة 86.66% على الدورات التكوينية التي تسمح لهم بالإحتكاك مع مستويات ذات مستوى أفضل من الخبرة والمعلومات وهذا بدوره ما ينعكس على أداءهم للحصول على ما هو أفضل ، وكان بنسبة 66.66% من المبحوثين أكدوا أن هناك تكوين داخل مؤسساتهم وهذا ما يعكس اهتمام المنظمة للحصول على أداء أفضل .

و فيما يخص إن كان هناك تكوين في نفس التخصص فلقد أكد أن معظم أفراد العينة بنسبة 70% أن تكوينهم ينصب في مجال تخصصاتهم وهذا من أجل زيادة رصيدهم العلمي والعملي ومنه رفع قدراتهم وكسب مؤهلات جديدة تسمح لهم بالقيام بأداء أفضل ، ولكن معظم المبحوثين أكدوا أن هذا التكوين لا ينصب على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسبة 53.33% ولهذا يجب على المؤسسة أن تعزز هذا النوع من التكوين لأنه ضروري من أجل مواكبة العولمة .

و فيما يخص مدة تكوين أغلب الموظفين كانت من دورة إلى دورتين وقدرت نسبة 85% وهذا من أجل حصول معظم الموظفين على هذا النوع من الدورات التكوينية لكن مدة التكوين لم تكن كافية للدرجة المرغوب فيها والتي قدرت ب 50% لأنها لم تصل إلى المستوى المراد الحصول عليه ، ولهذا يجب على المنظمة أن تمدد من مدة هذه الدورات التكوينية.

- نلاحظ أنه فيما يخص استفادته من هذه الدورات التكوينية كانت مقبولة بنسبة 50% وبالتالي هي لم تصل إلى المستوى والصدى المرغوب فيه لدى الموظف .

- ومن خلال ما سبق ذكره حول ما إن كانت المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والإتصال حسب المقاييس العالمية كان في رأي أغلبية الموظفين أنها عادية وليست مواكبة للعولمة وهذا بنسبة 43.33% ولذا يجب على المنظمة أن تأخذ هذا بعين الإعتبار لأنه ضروري وتضعه ضمن سياستها ومخططاتها التنبئية والمستقبلية من أجل تفاديها والحصول على تقنيات ووسائل مساندة للعولمة .

### الإستنتاج العام

من خلال الميدانية التي قمنا بها حول أهمية التكوين في تأهيل الكوادر البشرية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ، كما أوضحت نتائج المعطيات الخاصة بالفرضية أن للدورات التكوينية أثر كبير في تأهيل الكوادر البشرية وتحكم الموظفين في تكنولوجيا المعلومات والإتصال ، حيث اعتبرت بمثابة وسيلة تستعملها المؤسسة من أجل تنمية وتطوير أداء عمالها والرقى بهم إلى مستوى أفضل حيث صبت اهتمامها أن تكون هذه التكوينات في مجال تخصصهم حتى تسمح لهم بالتمكن والقيام بعملهم على أكمل وجه ، لكنها لم تضع دورات تكوينية فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والإتصال حسب المستوى المرغوب فيه من طرف الموظفين وكانت مدة هذا التكوين غير كافية لدى معظم المبحوثين ، كما أن الإستفادة منها لم تكن حسب المستوى والصدى المرغوب فيه .

و مما سبق توصلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال مساهمة كبيرة في تدعيم القدرة التنافسية لوحدة اتصالات الجزائر ، إلا أن رغم اهتمامها ما زالت تعاني من نقص كبير فعليا أن تدارك هذا الوضع والأخذ بعين الإعتبار مدى أهميتها داخل المؤسسة في تنشيط أداء الموظفين فهي البنية التحتية التي تقوم عليها هذه المؤسسة .

## 5. الخاتمة

إن عصر المعلومات و التسارع المعرفي قد خلف للمجتمعات و مختلف المؤسسات حاجات و متطلبات جديدة و فرض عليها أن تغير من سياستها تماشياً مع متطلبات هذا العصر و بات منتظراً من المنظمات و المؤسسات هي الأخرى أن تغير و تعدل من مضامين رسالتها و أساليبها و أهدافها و سياستها ، و هو ما يعني أن تغير من محتوى برامجها ، التي يجب أن تتضمن بالدرجة الأولى تطوير استعمال التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الإتصال و شبكات المعلومات العلمية ، كما يتطلب من عمال و موظفي المؤسسات و المنظمات تطوير أداءه بما يمكنه من التحكم في هذه التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصالات باعتباره أحد محاور الإرتكاز في المنظمة ، بوضع خطة تدريب على مهارات إستخدام هذه التكنولوجيا الحديثة ، لضمان الإستفادة القصوى مما يتيح هذه التكنولوجيا من إمكانات متعددة المتمثلة في سرعة الحصول على المعلومة و قلة تكلفتها و سهولة التواصل من خلال تقريب و توفير مراكز مصادر المعلومات .. الخ فتحكم المنظمة في هذه التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصالات ينعكس على مردود الأداء العلمي و البحثي للموظفين .

إن الاستفادة من تكنولوجيات المعلومات و الإتصال مكنت من إعادة تصميم و تشكيل المنظمات ، و تحويل هيكلها التقليدية ، و توسيع نطاق عملياتها ، و تغيير الأساليب التي تتبعها في رفع التقارير و في القيام بوظيفة الرقابة . كما أحدثت هذه التكنولوجيات تغييرات جذرية على ممارساتها ، و على تدفق المعلومات ، و على أساليب تصميم المنتجات و تقديم الخدمات ، و أدت إلى بروز أساليب إدارية جديدة مرتبطة بها تعرف في أغلب الأحيان "بالإدارة الإلكترونية"

## مقترحات الدراسة

من أجل جعل دراستنا عملية أكثر قمنا بتدعيمها بمجموعة من الاقتراحات التي نوجزها فيما يلي:

- ضرورة قيام المؤسسات الجزائرية باستمرار بالتعرف على كل ما هو جديد و مطروح من تكنولوجيا الاعلام و الإتصال و محاولة استثماره من قبل أفراد كفونين بالشكل الذي يسهم في زيادة كفاءة و فعالية أدائها من جانب ، و محاولة المنافسة مع المؤسسات الأجنبية الأخرى بموجب خطوات علمية محددة و مدروسة سيما بعد الانفتاح الذي تشهده الجزائر أمام الاقتصاد العالمي.

## آفاق البحث

لقد تناول هذا البحث موضوع " أهمية التكوين في تأهيل الكوادر البشرية لإستخدام التكنولوجيا الحديثة - دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالبيدة - وقد حاولت هذه الدراسة تبيان أهمية إستخدام التكنولوجيا الحديثة في تكوين الكوادر البشرية ، و بعد الوصول إلى نتائج الدراسة تبين بأن هناك جوانب مازالت تحتاج إلى بحث و دراسة أعمق ، و هذا راجع إما إلى النقص و القصور في تناول الموضوع ، لأنه عمل بشري ، أو راجع إلى تشعب الموضوع و عدم الإلمام بكل جوانبه ، وبالتالي هذا الموضوع يحتاج إلى دراسات و بحوث أخرى لتغطية جوانب القصور فيه ، و إثارته أكثر من خلال إشكاليات أخرى.

## 5. قائمة المصادر والمراجع

- آبن منظور ، (1997)، *لسان العرب المجلد السادس* ، (الطبعة الأولى) . دار النشر: بيروت .  
 أحمد وصفي عقيلي، (2002). *إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي*. (الطبعة الأولى). دار النهضة العربية: بيروت.  
 -حسن ابراهيم بلوط، (2000). *إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي*، (الطبعة الأولى). دار النهضة العربية: بيروت.  
 مداوي وسيلة ، (2004). *إدارة الموارد البشرية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية: الجزائر*.  
 كامل بربر، (2004). *إدارة الموارد البشرية: اتجاهات وممارسات* ، دار المنهل اللبناني للنشر، توزيع مكتبة رأس المنبع، بيروت.