

الإدارة الإلكترونية كآلية لتنمية الموارد البشرية

- دراسة استطلاعية لمؤسسة الاتصالات الجزائرية، ولاية خنشلة -

**E-management As a mechanism Human Resources Development.
A Case Study of Algeria Telecom Corporation, Khenchela Agency.**

درويش وليد، جامعة عباس لغرور خنشلة، (الجزائر)، derouichewalid7@gmail.com

تاريخ النشر: 2023/12/28

تاريخ القبول: 2023/10/09

تاريخ الاستلام: 2023/04/09

ملخص:

تصنف الموارد البشرية ضمن المراتب الأساسية في الاهتمام، إذ تجتمع دول العالم من خلال القمم العالمية من أجل تركيز الجهود لتنمية الموارد البشرية القائمة على أسس علمية مدروسة، ومع عصنة الإدارة المتمثلة في الإدارة الإلكترونية ودورها الفعال في تنمية مهارات وإداء العمل، وهي أهم نواتج تكنولوجيات الحديثة والتي تعتبر وسيلة فعالة لتكوين الراس المال البشري، مما دفع العديد من دول العالم نحو تنمية الموارد البشرية بواسطة الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها، إذ من الضروري اكتساب هذه التكنولوجيا كوسيلة لبناء قدرة الإنسان، ويحتاج تطوير وتحسين أداء الموارد البشرية إلى زيادة المهارات والمعلومات لدى أفراد المؤسسة لتحقيق الاستخدام الكفء لراس المال البشري المتاح.

كلمات مفتاحية: تنمية موارد بشرية، إدارة إلكترونية، اتصالات جزائر.

تصنيفات JEL : O15، M15 .

Abstract:

classified resources Humanity within mattresses the basic in interest, so meet Countries the world from Okay concentration efforts to develop resources Humanity the list on establish Scientific thoughtful, and with modernization Administration And its role effective in development skills And perform the job, Which The most important outputs technologies modern which considered as Instrument effective to configure Head the

money human ,Than to push many from Countries the world Toward development resources Humanity by Administration e in its institutions

Keywords: Human resources development; E-management, Algerian communications.

Jel Classification Codes: O15 , M15

1. مقدمة:

دخلت البشرية القرن الحادي والعشرين وفي يدها شعلة ثورة علمية هائلة لم يسبق لها مثيل، وهذه الثورة تحمل في طياتها أهم المتغيرات وهي الثورة في عالم التكنولوجيا والاتصالات . وفي إطار توفر هذه التقنيات أخذت الأنشطة الحياتية تتحول بالتدرج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية للاستفادة من مميزات هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات الإدارية، أو ما يطلق عليه الإدارة الإلكترونية بهدف تقليل الإجراءات الحكومية وما يتعلق بها من عمليات إدارية، عن طريق تقديم هذه العمليات والإجراءات المتعلقة بها إلكترونيا، مما يترتب عليه زيادة كفاءة عمل الإدارات خلال تعاملها مع الأفراد والمنظمات .

يعتبر نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بمثابة وسيلة تنظيمية، في تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة في تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة، واستخدامها بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال للمؤسسة نحو تحقيق الأهداف مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة، والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة في تحقيق الغاية الأساسية لها، كما أن المؤسسات الجزائرية خاصة منها التابعة للدولة تفتقد كثيرا للإداريين ذوي الكفاءة العالية وذوي الاختصاص وهذا لعدم اقتصاها على التكنولوجيا الحديثة وتحسين تقنياتها الإلكترونية وهذا لا يكون طبعاً إلا إذا حاولت الربط بين الإدارة الإلكترونية وتنمية الموارد البشرية.

1.1 إشكالية البحث:

فيما يكمن دور الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر خنشلة؟

ومن أجل معالجة إشكالية البحث حاولنا الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مكانة المورد البشري داخل المؤسسة الاقتصادية؟

- ما هو موقع تنمية الموارد البشرية من إدارة الموارد البشرية؟
- ما العلاقة التي تربط الإدارة الإلكترونية بتنمية الموارد البشرية ؟
- ماهي أهم الخصائص التي تميز الإدارة الإلكترونية عن باقي أنماط الإدارة ؟

2.1. فرضيات البحث:

- كمحاولة للإجابة على هذه الأسئلة الفرعية ارتأينا إلى اقتراح الفرضيات التالية:
- تعتبر تنمية الموارد البشرية وظيفة مستقلة عن إدارة الموارد البشرية ويعبر عنها بمجموع الدورات التدريبية التي من خلالها تسعى المؤسسة إلى تطويرها وتنميتها باستمرار.
 - تلعب الإدارة الإلكترونية دورا مهما في المؤسسة الاقتصادية .
 - ساهمت الإدارة الإلكترونية بشكل كبير في تنمية الموارد البشرية .

3.1. أهمية البحث:

تبدو أهمية الدراسة من خلال الإشكالية المطروحة فضلا عن موضوعها، محاولة ابراز دور رقمنة الإدارات العمومية في تطبيق التسيير العمومي الحديث، بالإضافة إلى محاولة دراسة واقع تطبيق التسيير العمومي الحديث والادارات العمومية والتعرف على المعوقات التي تقف حائلا دون تطبيق هذان المفهومان، مع العمل على وضع الحلول الأزمة لمعالجتها ثم تطويرها

4.1. أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على هدف رئيسي هو درجة إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال الوقوف على:

- التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الحالية وسبل تطوير الإدارة الإلكترونية مستقبلا.
- دراسة الفوائد الناتجة عنها كمنع التزاحم أمام مكاتب الموظفين والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجيا بتطبيق الإدارة الإلكترونية، على المعاملات الإدارية والتعرف على المتطلبات البشرية اللازم توافرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

2. الإطار المفاهيمي لمفهوم واهداف التنمية البشرية والادارة الإلكترونية.

1.2 مفهوم تنمية الموارد البشرية:

هي تلك العمليات المتكاملة المخططة موضوعيا والقائمة على معلومات صحيحة والمهادفة الى إيجاد قوة عمل متناسبة مع متطلبات العمل في المنظمات المعاصرة والمتفهمة لظروف وقواعد واساليب الاداء المطلوبة وامكانية وقدراته ومهاراته وكذلك يقصد بها تحسين وتطوير انماط سلوك الافراد والعمل على تعديل اتجاهاتهم ومعتقداتهم وذلك للتكيف مع الظروف المتغيرة في البيئة الخارجية وجعل الافراد أكثر قدرة على التعامل مع تلك الظروف ويمكن استخلاص مفهوم تنمية الموارد البشرية على انها عملية توسيع المعارف والانتفاع بها. (عطية، 2003، 49)

2.2 أهداف تنمية الموارد البشرية:

ان التنمية الاستراتيجية للموارد البشرية تعني تحديد وتنمية المهارات والخبرات المطلوبة للفرد للمستقبل البعيد ووضع استراتيجيات ملائمة لتحقيق ذلك وحتى تتحقق التنمية الاستراتيجية فان ذلك يتطلب تحليل الفرص والخطط المستقبلية لتنمية مهارات الافراد حيث أن العديد من منظمات الأعمال المعاصرة تركز على المهارات المطلوبة للوظيفة الجديدة الحالية فقط أكثر من اهتمامها المطلوبة للمستقبل لفترة تتراوح بين خمس سنوات وبما ان التنمية هي عملية تدعيم فعالية المستقبل الوظيفي للفرد فان الهدف الاساسي للتنمية هو تحقيق اربعة محرجات تقيس فعالية المستقبل الوظيفي هي : الاتجاهات، الاداء، الهوية الذاتية، التكيف. (ديري و آخرون، 2009، 239 , 240).

3.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها مواد معلوماتية على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء، وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها. (الشريف 2013، 10)

وتعرف أيضا بأنها إدارة بلا ورق بلا مكان وبلا زمان، ذلك أنها تعتمد على بيئة الكترونية تقنية مفترضة، قوامها أجهزة حواسيب ونظم اتصالات متمكنة وتقنية معلومات قادرة على تقديم تطبيقات تقنية للوظائف التقليدية التي تؤديها الدولة للمواطن. (عبود، 2004، 126)

4.2 أهداف الإدارة الالكترونية: (عنينم، 2008، 30)

- تكوين الفعالية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستخدام التقنيات الحديثة.
- دعم انتشار المعلومات في المجتمع ومساعدة الفئات المحتاجة لذلك بتوفير الوسائل أو بمساعدات مالية حسب أولوية الاحتياجات .
- الحصول على خدمات من خلال المواقع والبوابات الافتراضية.
- الاتصال الدائم والمستمر من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.
- تدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام ومحاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- توفير المعلومات بالسرعة والدقة وبالوقت المناسب لصانعي القرار من أجل دعم وتحسين القرارات الإدارية المتخذة.
- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل.

3. متطلبات ومعوقات الإدارة الالكترونية

1.3 متطلبات التحول نحو الإدارة الالكترونية:

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم الاتصالات الالكترونية تعتبر عملية متعددة الجوانب والمفاهيم والممارسات، أنها ليست بسيطة أو تقنية بحتة يمكن استزادها وغرسها في أي بيئة ثم انتظار ثمارها بين عشية وضحاها فعملية توظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة المجتمعات يستلزم توفير متطلبات عديدة من أهمها:

1.1.3 متطلبات تنظيمية: وهنا يتطلب من متخذي القرار في كيفية هندسة الإدارة الالكترونية بين

مستويات الهرم التنظيمي للمؤسسة والمصالح وحتى كيفية تناسق مع الجهات الوصية والمؤسسات الأخرى.

(علي محمد، 2003، 93)

2.1.3 متطلبات تشريعية: بترتيب وضع بناء نظام قانوني جديد في إرسال الوثائق والمعلومات الكترونيا تكون في إطار قانون التي بدورها تحافظ على صحة الإجراءات. (مصطفى، 2011، 67)

3.1.3 متطلبات البنية التحتية: تعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية وبين المواطن وترتبط بوجود حواسيب الكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك الكترونية في الاماكن العمومية. (سامي، 2000، 51)

2.3 معوقات الإدارة الالكترونية: (حسين، 2011، 192)

ان التحول إلى اسلوب الادارة الالكترونية لا يعني بأن الطريق ممهدة لتطبيقها بسهولة وان ما يوجه هناك العديد من العوائق والمشاكل التي ستواجه تطبيقها، فمن النادر جدا أن نجد حالة تغيير دون أن تواجهنا عوائق تحد من فرص التطبيق ومن ابرز هذه العوائق ما يلي :

- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية.
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى داخل المؤسسة وخارج المؤسسة.
- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.
- انعدام وجود ثقافة الحاسوب عند بعض الإداريين في بعض المنظمات.
- خوف بعض الموظفين وخاصة القدامى من فشل تجربتهم في التعامل مع كل جديد.
- عدم وجود بنية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسساتها.

4. أهداف نظام الإدارة الإلكترونية لتنمية الموارد البشرية (حسين، 2011، 194)

ان اهداف الادارة الإلكترونية لتنمية الموارد البشرية نابعة في تكاملها مع اهداف الإدارة الإلكترونية ومواكبتها لتغيرات في بيئة الأعمال تلك الأهداف بزيادة التركيز على القضايا الإستراتيجية، زيادة مرونة الإجراءات والممارسات، زيادة كفاءة الموارد البشرية، تقليل التكاليف، وان تكون الموارد البشرية موجهة نحو خدمة الإدارة والعاملين في المنظمة لتحقيق أهداف أساسية تمثلت في تحسين التوجه الاستراتيجي للموارد البشرية وتخفيض تكلفة العمالة والنفقات الادارية وتحقيق مكاسب من الموارد البشرية وتسهيل اداء وظائف

ادارة الموارد البشرية

5. دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائرية، ولاية خنشلة

1.5 منهجية الدراسة وتحليل البيانات الشخصية

سنحاول إيضاح نموذج الدراسة المطبق مع تحديد مجتمع وعينة الدراسة وكذلك التطرق لكيفية بناء أداة للدراسة والتأكد من صدقها والكيفية التي طبقت بها كما سيتم تحليل البيانات الشخصية للعينة المستوجبة في الدراسة.

2.5 مجتمع وعينة الدراسة:

تم توزيع 35 استمارة واسترجاع 30 استمارة أي بنسبة استرجاع قدرها 86%، وبعد الفحص تم استبعاد استمارتين وذلك لعدم الإجابة عن كل الأسئلة وبهذا يكون عدد الاستمارات القابلة للتحليل الإحصائي هو 28 استمارة أي بنسبة 80%. وقد تمت الدراسة في تاريخ 15 فيفري 2023 الى غاية 5 مارس 2023.

3.5. الحدود الزمانية والمكانية:

تم الدراسة الميدانية ابتداء من تاريخ 2023/01/01 الى غاية 2023/02/01 بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية خنشلة.

4.5 أدوات الدراسة:

أداة الدراسة: نظرا لطبيعة البيانات التي جمعها وعلى المنهج المتبع، وجد أن الأداة الأكثر ملائمة لهذه الدراسة هي المنهج الوصفي والتحليلي، ولذلك لعدم توفر المعلومات الأساسية التي تربط بالموضوع وصعوبة الحصول عليها عن طريق المقابلات، أو الملاحظة الشخصية، لذلك تم تصميم هذه الاستبيان وتعرف بأنها " مجموعة من الأسئلة التي تعد إعداد مسبقا وترسل بواسطة البريد أو ترسل إلى الأشخاص المختارين لتسجيل إجاباتهم ثم إعادتها ثانية " والاعتماد على اجتهادات شخصية وكذا اقتراحات الأستاذ . وتم الاعتماد في إعداد الاستبيان من خلال تحديد الإجابة فيها "بنعم"، "لا"، "أحيانا"، "دائما"... الخ

كما احتوت الاستبيان على كلمة موجهة لأفراد عينة الدراسة قصد تعريفهم بموضوع الدراسة وبناءً على أسئلة الدراسة تم تحديد البيانات التي تم جمعها بواسطة استمارة الأسئلة، وقد قسمت الاستمارة إلى محورين على النحو التالي:

المحور الأول: متعلق بالمعلومات الشخصية الأفراد المؤسسة

المحور الثاني: أسئلة متعلقة بالإدارة الإلكترونية ومدى إسهامها في تنمية الموارد البشرية، ثم الاعتماد في إعداد الاستبيان تحديد الإجابة فيها بـ: "نعم"، "لا"، "أحياناً"... الخ.

كما احتوى الاستبيان على كلمة موجهة لأفراد عينة الدراسة قصد تعريفهم بموضوع الدراسة .

أ- الأدوات المستخدمة في تحليل نتائج الدراسة: تم استخدام بعض من الأساليب الإحصائية وهي:

التكرارات: لمعرفة تكرار اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان .

النسب المئوية: لمعرفة نسبة اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.

ب- مخطط الأعمدة البيانية:

لتوضيح القيم المحصل عليها في المحور الأول من الاستبيان والمتعلق بالبيانات الشخصية ببيانها، تم

استخدام هذا الاختبار قصد معرفة الدلالة الإحصائية للفروق بين التكرارات **K2**، والتأكد من تحقيق

فرضية الدراسة أو عدم تحقيقها، ويتم حساب **K2**، وفقاً للعلاقة التالية:

$$k^2 = \sum \frac{(F_o - F_E)^2}{F_E}$$

FO: تمثل تكرارات المشاهد (المتحصل عليه) في كل اختبار حسب كل سؤال

FE: مثل التكرار المتوقع (النظري) ويحسب بالعلاقة التالية:

$$F_E = \frac{\text{التكرارات الكلية}}{\text{عدد الاختبارات}}$$

ويتم بعد ذلك الكشف عن دلالة k_2 المحسوبة من خلال تفحص الجدول الإحصائي المتعلق بقيم اختبار k_2 عند درجات الحرية $N-1$ والمستوى الدلالي 0.05 المبين لنسب الثقة في النتائج المتحصل عليها ونرمز له بالرمز K_t^2 .

تأخذ kt النسب التالية: إذا كان عدد الاحتمالات 02 فإن: $K_t^2=3.84$ ، إذا كان عدد الاحتمالات 03 فإن: $K_t^2=5.99$ ، إذا كان عدد الاحتمالات 04 فإن: $K_t^2=7.81$ ، إذا كان عدد الاحتمالات 05 فإن: $K_t^2=9.49$.

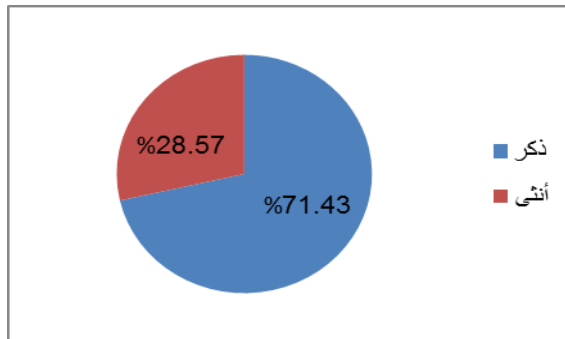
كما انتهجنا التحليل الوصفي وما يندرج عنه من تحليل عبر النسب المئوية لكل عبارة في الاستبيان 5.5 عرض لنتائج الإجابات الخاصة بال محور الأول المتعلق بالمعلومات الشخصية الأفراد المؤسسة: لمعرفة الخصائص الشخصية الخاصة بالجزء الأول المتعلقة بعينة الدراسة، من خلال الإجابة على تساؤلات المحور الأول من الاستبيان أمكن تحديد خصائص أفراد المؤسسة والتي تتبين في المضمون الآتي:

الجدول رقم (01): دراسة متغير الجنس في العينة

النسبة المئوية %	التكرارات	العينة
		الجنس
71.43	20	ذكر
28.57	08	أنثى
100	28	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث وفق إجابات الاستمارة

الشكل رقم (01): يمثل دائرة نسبية لمتغير الجنس في العينة



المصدر: من إعداد الباحث وفق إجابات الاستمارة

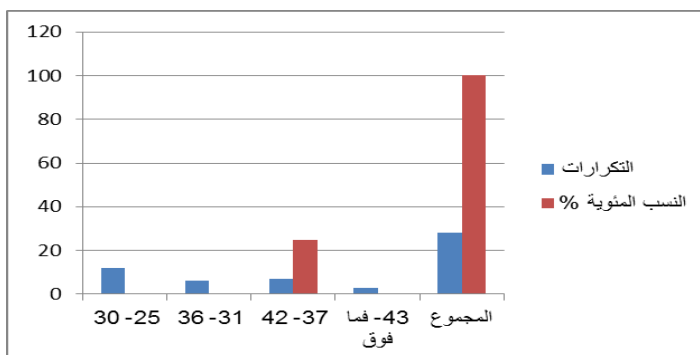
يوضح الجدول رقم 01، والشكل رقم 01 أن عدد الذكور يمثل 20 موظف من عينة الدراسة، ويمثلون ما نسبته 71.43% من إجمالي عينة الدراسة وهم الأغلبية من العينة مقارنة مع فئة الإناث، في حين بلغ عدد الإناث 08 موظفات من عينة الدراسة أي ما يعادل 28.57% من أفراد العينة، وهذا يعكس واقع القوي البشرية في المؤسسة بشكل عام، حيث يمثل عدد الذكور ضعف عدد الإناث، وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة بحيث لم تقتحم المرأة مجال العمل في المؤسسات الاقتصادية إلا في السنوات الأخيرة وهو راجع كذلك إلى بعض الأسباب الاجتماعية، وأن المرأة لا تزال تعاني عدم تكافؤ الفرص في تولي المناصب الإشرافية .

الجدول رقم (02): يوضح توزيع العينة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية %	التكرارات	العينة العمر
42.86	12	30 - 25
21.43	6	36 - 31
25	7	42 - 37
10.71	3	43- فما فوق
100	28	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث وفق إجابات الاستمارة

الشكل رقم (02): يمثل أعمدة بيانية لتوزيع العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الباحث وفق إجابات الاستمارة

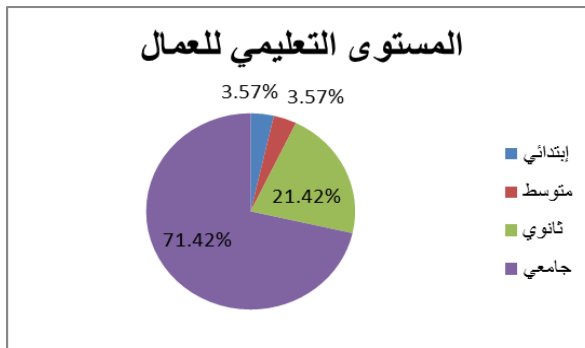
من خلال الجدول والشكل المبين أعلاه يتضح لنا توزيع أفراد العينة المسوحة في المؤسسة، حيث نلاحظ أن الفئة الأولى والتي يتراوح أعمارهم بين 25 و30 سنة تمثل ما نسبته 42.86%، أما الفئة الثانية والتي يتراوح أعمارهم بين 31 و36 سنة تمثل ما نسبته 21.43% أي نصف الفئة الأولى، أما الفئة ما قبل الأخيرة فهي تمثل ما نسبته 25%، في حين تمثل الفئة الأخيرة ما نسبته 10.71% من عينة الدراسة، إذن من خلال هذه النسبة يتضح لنا هناك تفاوت في أعمار الموظفين حيث فئة الشباب ضعيفة مقارنة بالفئات الأخرى، وهذا راجع لما تمتلكه هذه الأخيرة من خبرة في مجال العمل ومع هذا يستوجب علي المؤسسة بداية التفكير في تركيبة موظفيها خلال السنوات القادمة.

الجدول رقم (03): يوضح المستوى التعليمي للعمال

النسبة المئوية %	التكرارات	العينة المستوى التعليمي
3.57	1	إبتدائي
3.57	1	متوسط
21.42	6	ثانوي
71.42	20	جامعي
100	28	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث وفق إجابات الاستمارة

الشكل رقم (03): يمثل المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الباحث وفق إجابات الاستمارة

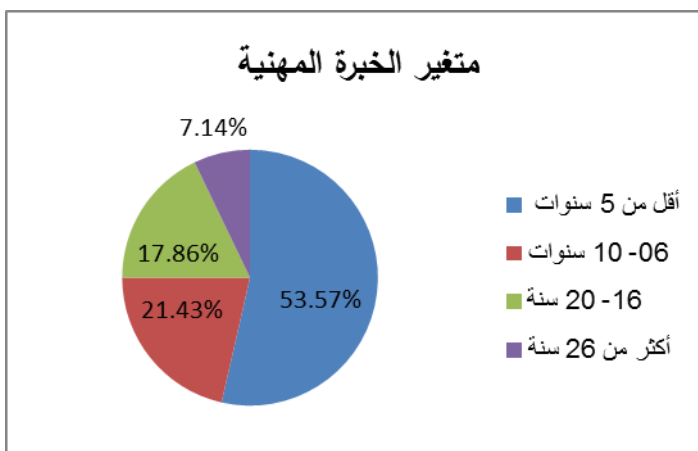
تبرز الشواهد الكمية في الجدول رقم (03) المتعلق بالمستوى التعليمي أن 71.42% من حجم العينة المختارة جامعيون وهذا راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة وإلى سياستها في السنوات الأخيرة التي تعتمد على توظيف المتخرجين من الجامعات، بينما نجد نسبة الحاصلين على المستوى الثانوي هي 21.42% في حين سجلنا نسبة 3.57% لكل من الحاصلين على الشهادة الابتدائية والمتوسط، ولكن حسب ما أفادنا به بعض المبحوثين أن العديد من العمال الغير متخرجين من الجامعات قامت المؤسسة بإعادة تكوينهم وتأهيلهم وهذا بإعداد دورات تكوينية لهم.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع عينة أفراد الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة المهنية.

النسبة المئوية%	التكرارات	العينة الخبرة
53.57	15	أقل من 5 سنوات
21.43	6	10 - 06 سنوات
17.86	5	16 - 20 سنة
7.14	2	أكثر من 26 سنة
100	28	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث وفق إجابات الاستمارة

الشكل رقم (04): يمثل متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الباحث وفق إجابات الاستمارة

توضح النتائج الكمية للجدول رقم (04) المتعلق بالأقدمية في العمال أن عدد العمال الذين أقدميتهم أقل من خمس سنوات هو 15 عاملا وهو ما يمثل نسبة 53.57% من إجمالي العينة وهي نسبة مرتفعة، والسبب يرجع بالدرجة الأولى للسياسة المتبعة للمؤسسة، أولها استحداث عمالها لفئة المتخرجين الجامعيين كذلك إلى توسع ونمو المؤسسة كثيرا في الآونة الأخيرة، الموجودة في مقاطعات الولاية، كما اوضح ستة عمال وهو ما يمثل نسبة 21.43% من حجم العينة المختارة أن مدة عملهم تمتد من (6-10 سنوات) وبنسبة متقاربة لوحظت من طرف العمال الذين لهم أقدمية تتراوح بين (16-20 سنة) وهي نسبة 17.86% ومن تمعننا من إجابات استمارة البحث نجد أن أكثر هذه الفئة هي فئة الإطارات، وأخيرا سجلت أدنى نسبة للعمال الذين لهم مدة العمل أكثر من 26 سنة وهي بالتحديد في موضوعنا كانت لفئة العمال التنفيذيين من خلال هذا النسب يتبين لنا كذلك أن المؤسسة تحتفظ بموظفيها ذوي الأقدمية لما يتمتعون به من الخبرة التي اكتسبوها في العمل وتوجيه للأفراد الجدد في العمل وتحمل مسؤوليات العمل.

5.5 تحليل بيانات المحور الثالث الخاص بالإدارة الإلكترونية .

س01: هل توفر المؤسسة التكوين في مجال استخدام التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال؟

جدول رقم (05): مدى توفير المؤسسة التكوين في مجال استخدام التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال

K_t^2	K^2	النسبة المئوية %	التكرارات	العينة
				الاحتمالات
3.84	7	75	21	نعم
		25	07	لا
		100	28	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على إجابات الاستبيان.

من خلال الجدول نجد أن K_2 دالة عند مستوى حرية 5% لأن: $K_t^2 > K_2$ وهذا يعني من تحليل الجدول نرى نسبة 75% من إجمالي العينة المختارة يؤكدون بأن المؤسسة وفرت لهم في مجال استخدام التكنولوجيات الجديدة وهذا مساعدة منها لإنجاز أعمالهم بكل حرية وراحة، وحسب ما

لاحظناه من المقابلات التي أجريناها مع بعض العمال وكذلك من إجابات المبحوثين في الاستمارة أن أغلب هذه الفئة هي فئة الأقدمية، وكذلك تساعد في توضيح المهام لكل عامل، في حين نجد أن نسبة 25% أقروا بأن المؤسسة لم توفر لهم تكوينا بعد ويرجع السبب الرئيسي لكونهم قد تم تعيينهم مؤخرًا.

س 02: هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تسهيل المهام داخل المؤسسة؟

جدول رقم (06): يبين مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل المهام داخل المؤسسة

K_t^2	K^2	النسبة المئوية %	التكرارات	العينة
				الإحصائيات
3.84	5.14	71.43	20	نعم
		28.57	08	لا
		100	28	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناء على إجابات الاستبيان.

من خلال الجدول نجد أن K_2 دالة عند مستوى حرية 5% لأن: $K_t^2 > K_2$ فنجد مجموعة كبيرة من أفراد العينة يرون بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت وبشكل كبير في تسهيل مهامهم وهو ما يمثل نسبة 71.43% من إجمالي العينة المختارة، بينما أقل ما يمثل نسبة 28.57% من مجتمع البحث بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا تسهل لهم تأدية مهامهم فمنهم من أقر بأنها تؤدي إلى الفوضى (التبعثر) في العمل.

س 03: هل المؤسسة تقوم بمواجهة التحديات التكنولوجية

جدول رقم (07): يبين مواجهة المؤسسة للتحديات التكنولوجية

K_t^2	K^2	النسبة المئوية %	التكرارات	العينة
				الإحصائيات
3.84	14.14	85.71	24	نعم
		14.29	04	لا
		100	28	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناء على إجابات الاستبيان.

من خلال الجدول نجد أن K^2 دالة عند مستوى حرية 5% لأن: $K^2_t > K^2$ من تحليل الجدول نجد أن نسبة 85.71% من الموظفين الداعمين على أن المؤسسة تواجه تحديات تكنولوجية وهي نسبة غالبية، في حين تشير نسبة 14.29% بالنفي وهي نسبة قليلة مقارنة بـ "نعم".

س04: هل تستعمل شبكة الانترنت للوصول إلى المعلومات التي تحتاجها داخل المؤسسة ؟

جدول رقم (08): يبين استعمال شبكة الانترنت للوصول إلى المعلومات التي تحتاجها داخل المؤسسة

K^2_t	K^2	النسبة المئوية %	التكرارات	العينة	
				الإحصائيات	
3.84	0	50	14	نعم	
		50	14	لا	
		100	28	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على إجابات الاستبيان.

من خلال الجدول نجد أن K^2 غير دالة عند مستوى حرية 5% لأن: $K^2_t < K^2$ يوضح الجدول المتعلق بـهل يستعملون شبكة الإنترنت للوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها داخل المؤسسة فنجد أنه هناك تساوي في عدد العمال الذين أقروا بأنهم يستعملون شبكة الإنترنت للوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها وعددهم 15 عاملا وهو ما يمثل نسبة 50% من حجم العينة المختارة، وبنفس عدد العمال الذين أقروا بأنهم لا يستعملون شبكة الإنترنت للوصول إلى ما يريدونه من معلومات وقد ارجعوا ذلك لكل واحد منهم مهامه وخصوصياته.

س05: هل الإدارة الإلكترونية تساهم في القضاء على الروتين خلال العمل ؟

الجدول رقم (09): يبين مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في القضاء على الروتين خلال العمل

K^2_t	K^2	النسبة المئوية %	التكرارات	العينة	
				الإحصائيات	
3.84	17.28	10.72	03	نعم	
		89.28	25	لا	
		100	28	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على إجابات الاستبيان.

من خلال الجدول نجد أن K_2 دالة عند مستوى حرية 5% لأن: $K_t^2 > K_2$ من تحليل الجدول نجد أن أغلبية أفراد العينة المستنقصين أن الإدارة الإلكترونية لا تساهم في القضاء على الروتين في العمل وهذا ربما يرجع إلى عدم توفير المؤسسة للأجهزة الإلكترونية المناسبة وذلك بنسبة 89.28% أما نسبة 10.72% فيرون أن الإدارة الإلكترونية تساهم في القضاء على الروتين .

س 06: هل المؤسسة تقوم بالحرص على تقديم أفضل الخدمات لزبائنها في أقصر وقت؟

الجدول رقم (10): يبين مدى حرص المؤسسة على تقديم أفضل الخدمات لزبائنها في أقصر وقت

K_t^2	K^2	النسبة المئوية %	التكرارات	العينة	
				الاحصائيات	
5.99	17	71.42	20	نعم	
		10.71	03	لا	
		17.85	05	أحيانا	
		100	28	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على إجابات الاستبيان.

من خلال الجدول نجد أن K_2 دالة عند مستوى حرية 5% لأن: $K_t^2 > K_2$ من تحليل الجدول نجد أن أغلبية أفراد العينة المستنقصين أن المؤسسة تهتم بتقديم أفضل الخدمات لزبائنها في أقصر وقت ممكن وذلك بنسبة 71.42% في حين يرى المستقصون الذين كانت إجابتهم بالنفي أن المؤسسة لا تقوم بتلبية احتياجات زبائنها في الوقت المحدد وذلك بنسبة 10.71% وهي نسبة قليلة جدا ويرى المستقصون الذين كانت إجابتهم أحيانا فكانت نسبتهم 17.85%.

س 07: هل الإدارة الإلكترونية تتغلب ولو بشكل متدرج على مشكل الوساطة والمحسوبة؟

الجدول رقم (11): يبين مدى تغلب الإدارة الإلكترونية ولو بشكل متدرج على مشكل الوساطة والمحسوبة.

K_t^2	K^2	النسبة المئوية %	التكرارات	العينة	
				الاحتمالات	
5.99	12.29	14.28	04	تغلبت جدا	
		21.43	06	لم تغلب	

		64.29	18	الوساطة والمحسوبة موجودة
		100	28	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناء على إجابات الاستبيان.

من خلال الجدول نجد أن K_2 دالة عند مستوى حرية 5% لأن: $K_t^2 > K_2$ من تحليل الجدول نجد أن النسبة الغالبة هي نسبة 64.29% "الوساطة والمحسوبة موجودة" وهذا ما يتمثل في النظرة السلبية للمواطن عن الإدارات العمومية، والتي تتمثل في مشكل الوساطة والمحسوبة، وهذا يعتبر عيب في الأفراد ذاتهم فهم المسؤولون عن تفشي ظواهر الفساد.

س08: هل الإدارة الإلكترونية لها فعالية على تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة؟

الجدول رقم (12): يبين مدى فعالية الإدارة الإلكترونية على تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة.

K_t^2	K^2	النسبة المئوية %	التكرارات	العينة
				الاحتمالات
3.84	3.57	67.86	19	نعم
		32.14	09	لا
		100	28	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناء على إجابات الاستبيان.

من خلال الجدول نجد أن K_2 غير دالة عند مستوى حرية 5% لأن: $K_t^2 > K_2$ من تحليل الجدول نجد أن أغلبية الموظفين وهو ما نسبته 67.86% من حجم العينة المختارة قد فكروا بأن استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسة التي يعملون بها زاد من تنميتهم، وهذا يرجع الى ما تبين من تحليل البيانات لعينة الدراسة:

- لأن المجهودات المقدمة أكثر بالمقابل في الماضي.
- لأن القوانين الموجودة داخل المؤسسة أصبحت تساعد العمال.
- وجود فرص الترقية والتقدم الوظيفي.
- إن الروتين الموجود داخل المؤسسة قد تغير.

- تخفيف الضغط على الموظف .

- وجود حرية التصرف في أداء عملهم.

بينما أقر ما نسبة 32.14 % من حجم العينة المختارة قد فكروا بأن استخدام الإدارة الإلكترونية

داخل المؤسسة التي يعملون بما لم يزد شيئا من تمتيهم وبعض الباحثين أرجعوا ذلك إلى الأسباب الآتية:

- لأن اختصاص معظمهم لا يتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

- لأنهم اعتمدوا على الأسلوب الإدارة التقليدية.

من خلال دراستنا لموضوع دور الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة العمومية

اتضح من تحليل البيانات أن الإجابة على أسئلة المحور الثاني والثالث قد تحققت، ويتبين لنا أن إدارة الموارد

البشرية في مديرية اتصالات الجزائر تواجه تحديات مستقبلية يجب مواجهتها خاصة في مجال التكنولوجيا،

وهذا ما أجمع عليه موظفو اتصالات الجزائر، ويرون أن الإدارة الإلكترونية وسيلة مهمة لتنمية الموارد البشرية

لتحقيق الكفاءة والفعالية في التسيير وضرورة مواكبة الثورة التكنولوجية الحاصلة.

6. خاتمة:

لقد أصبح التطور المذهل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعدد أساليب استخدام

هذه التكنولوجيا، إذ تمثل هذه الثورة الرقمية فرصة مهمة أمام المؤسسات العمومية لتنمية الموارد البشرية

وتطوير خدماتها وكتيحية لهذا التطور قد حدث تغيير هيكلي في وظائف الإدارة وأساليب العمل في

المنظمة، وعليه كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تخدم وظيفة إدارة الموارد البشرية وتساهم

في تفعيلها في المؤسسة العمومية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية أداة لقيام إدارة الموارد البشرية بالمعرفة فهي تسعى من خلال

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتشغيل المعلومات من خلال معالجتها ونقلها وإيصالها من

حواسيب وبرامج ومعدات حفظ واسترجاع ونقل إلكتروني سلكي ولاسلكي عبر وسائط الاتصال بكل

أشكالها وعلى اختلاف أنواعها: المكتوب والمسموع والمرئي، وتؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى ملتهي

عبر الشبكات لتوفير معلومات تستخدم في حل مشكلة أو إيجاد معرفة جديدة، كما وتستثمر الإدارة

الإلكترونية للموارد البشرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء وظائفها.

ومن خلال هذه الامتيازات التي توفرها الإدارة الإلكترونية كأسلوب جديد في العمل الإداري يضمن تسهيل العلاقة بين المواطن والمؤسسات العمومية، بهدف إحداث تغيير في نمط حياة المواطنين والتقليل من الصورة السلبية حول الخدمات العمومية .

وفقا لهذه الدراسة التطبيقية وما ذكر في الجانب النظري توصلنا لنتائج اختبار الفرضيات الموضوعية

والخروج بنتائج عامة وبعض المقترحات

1.6 نتائج عامة:

من خلال ما تم التطرق إليه في الجانب النظري والتطبيقي يمكن التطرق إلى نتائج اختبار الفرضيات وفقا لما يلي:

- تعتبر تنمية الموارد البشرية وظيفية مستقلة عن إدارة الموارد البشرية ويعبر عنها بمجموع الدورات التدريبية التي من خلالها تسعى المؤسسة إلى تطويرها وتنميتها باستمرار، قد ثبتت صحتها.
- تلعب الإدارة الإلكترونية دورا مهما في المؤسسة العمومية، قد ثبتت صحتها .
- ساهمت الإدارة الإلكترونية بشكل كبير في تنمية الموارد البشرية، قد ثبتت صحتها لكن بنسب متوسطة.
- تعترض الخدمة الالكترونية في الجزائر مشكلة الأمية الالكترونية التي تكاد تمس جل فئات المجتمع إضافة إلى ضعف حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي شكل تهديدا لواقع الجاهزية الالكترونية، وأضعف مردود المحتوى الرقمي، مما يطرح ضرورة الاهتمام بالأمية التقنية، ودعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف المستويات .
- كما تدرك المؤسسة أهمية التكوين والتدريب كقوة تنافسية لها، متاح من خلالها فرصة لتطوير مهارات عمالها.

ولذلك وجب توسيع مشاركة العمال في الاقتراحات المختلفة وتكوين ثقافة تنظيمية مشجعة وتنمية روح الفريق ومبدأ المشاركة في اتخاذ القرار وإقامة المؤتمرات والندوات العلمية المتخصصة لمناقشة التحول نحو الإدارة الإلكترونية .

2.6 الاقتراحات والتوصيات:

- دعم وتشجيع الموظفين على تبني برامج الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة العمل على تكوين الأجواء المناسبة في بيئة العمل للعمل بروح الفريق الواحد الذي من شأنه إنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- إقامة المؤتمرات والندوات العلمية المتخصصة لمناقشة التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وطرح القضايا الخاصة بهذا الموضوع للتحليل العلمي وتبادل الآراء.
- إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية حول مدى توفر متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

7. قائمة المراجع:

- أحمد محمد عنيـم. (2008). الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. مصر: دار الإدارة للبحوث والتدريب والإستشارات.
- رحومة علي محمد. (2003). الأنترنت والمنظومة التكنولوجية. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.
- زاهد محمد ديري، و سعاد راغب السكواني. (2009). إدارة الموارد البشرية (الإصدار ط 1). عمان، الأردن: دار كنوز للنشر والتوزيع.
- عطاء الله سامي. (2000). الإدارة الإلكترونية: اختيارات للدول العربية. (هدى يعقوب، المترجمون) الكويت: مكتب برنامج الأمم المتحدة الانمائي.
- عمر أحمد أبو هاشم الشريف، و أسامة أحمد عبد العليم. (2013). الإدارة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة (الإصدار ط 1). عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- محمد حسن حسين. (2011). الغدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص، المتطلبات. (1، المحرر) عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- محمد عبد القادر عطية. (2003). اتجاهات حديثة في التنمية (الإصدار ط 1). مصر: الدار الجامعية.
- نجم عبود. (2004). الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات. الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع.
- يوسف كافي مصطفى. (2011). الإدارة الإلكترونية (المجلد 4). دمشق، سوريا: دار ومؤسسة رسلان للكباعة والنشر والتوزيع.