

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بناء الثقافة الاتصالية وتنمية الرأس المال البشري في
المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية-دراسة حالة لمديرية الموارد البشرية للمؤسسة الوطنية
للأشغال في الابار-

The role of ICT in building communication culture and developing " human capital in Algerian public economic company- case study of the Directorate of Human Resources of National Well Works Company "



عبد الرحمان بن طير

جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (الجزائر)

bentir.abderrahmane@univ-ouargla.dz

تاريخ النشر: 2023/06/15

تاريخ القبول للنشر: 2023/05/06

تاريخ الاستلام: 2023/03/29

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية لعرض دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية وتشكيل ثقافة اتصالية تساهم في تطوير الرأس المال البشري، قمنا بإجراء دراسة ميدانية لعينة من العمال بمديرية الموارد البشرية بالمؤسسة والتي تشرف على ورشات عمل وحفارات ابار متنقلة و موزعة على التراب الجزائري، تستخدم فيها تكنولوجيا معلومات واتصال تتناسب مع خصوصية نشاطها، حيث وضحنا أهم المعوقات التي تعرقل تحقيق ثقافة اتصالية فعالة و آثار هذه المعوقات على تنمية وتطوير أداء الرأس المال البشري بالمؤسسة، وزيادة إنتاجية المؤسسة واستدامتها بتحقيق مناخ اجتماعي تنظيمي داعم.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال: الثقافة الاتصالية: تنمية الرأس المال البشري: المؤسسة الاقتصادية العمومية.

Abstract:

This paper aims to showcase the role of information technology and communication in the development of human resources in Algerian public economic institutions and to form a communication culture that contributes to the development of human capital, We conducted a field study of a sample of workers in the Human Resources Directorate of the Company, which supervises workshops and Rigs of petroleum wells mobile and distributed on Algeria soil, It uses information technology and communication that fits the specificity of its activity, Where we explained the most important obstacles that impede an effective communication culture and impacts on the development of the human capital performance of the company, increasing the enterprise's productivity and sustainability by achieving a supportive socio-organizational climate.

key words: information and communication technology; communication culture; human capital; public economic company.

1. مقدمة:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما تقدمه من خدمات وتسهيلات للمؤسسات في سيرورة أعمالها، تفرض حتمية ملحة لدى المؤسسات الاقتصادية الريحية لمواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة، قصد تطوير ذاتها وتحسين خدماتها، بغية المنافسة والتغيير الدائم. إن قطاع إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية من المستفيدين مما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث اتجهت المؤسسات إلى توظيف تكنولوجيا لدعم أداء مواردها البشرية، وضمان إدارة جيدة لها، باستغلال المزايا التي توفرها هذه التكنولوجيا في مجال التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة.

ولما كانت الثقافة الاتصالية هي ركيزة الاتصال جاء التركيز على تنمية وتطوير سلوكيات وعادات و تصرفات العمال من طرف المستخدم معتمدا على فهم الثقافة الاتصالية السائدة في المؤسسة والتي تشكلت مع تعاقب الأجيال و انبثقت من الثقافة التنظيمية فأصبح من أولويات المؤسسات تشجيع الاتصال الذي هو محور العلاقات الاجتماعية و تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتاحة و ترسيخها جزء من ثقافة المؤسسة.

الجزائرية؟

أسباب اختيار الموضوع:

- تقديم دراسة تفيد تخصصي العلمي والمهني، و سهولة الحصول على المعلومات وإمكانية الملاحظة بالمشاركة لإثراء الموضوع محل الدراسة.

- اهتمام المؤسسة بموضوع الثقافة الاتصالية وعلاقتها بتنمية الرأس المال البشري.

- محاولة تطبيق المعارف المكتسبة ومدى استخدامها في الواقع المؤسسي الجزائري.

ومن هذا المنطلق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

إشكالية الدراسة: على ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بناء الثقافة الاتصالية وتنمية الرأس المال البشري في مديرية الموارد البشرية للمؤسسة محل الدراسة

وللإجابة على التساؤل الرئيسي، قمنا بصياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- فيما تكمن أهمية موقع مديرية الموارد البشرية داخل المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار؟

- ما هي أشكال الاتصال المعتمدة بين مديرية الموارد البشرية وبقية المصالح والمديريات داخل

المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار؟

- ما أهمية استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالنسبة لمديرية الموارد البشرية -محل الدراسة-؟

- كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترسيخ الثقافة الاتصالية لعمال مديرية الموارد

البشرية -محل الدراسة-؟

- ما هي أهم المعوقات التي قد تعرقل تحقيق ثقافة اتصالية فعالة وماهي آثار هذه المعوقات على تنمية وتطوير أداء الرأس المال البشري بالمديرية محل الدراسة؟
وتم اعتماد منهج دراسة الحالة. والذي يتناسب مع طبيعة الموضوع.

أهداف الدراسة:

- التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في مديرية الموارد البشرية محل الدراسة
- إبراز طرق مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترسيخ الثقافة الاتصالية لعمال مديرية الموارد البشرية -محل الدراسة
- التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة. -محل الدراسة
- إبراز أهم المعوقات التي تعرقل تحقيق ثقافة اتصالية فعالة وأثار هذه المعوقات على تنمية وتطوير أداء الرأس المال البشري
حيث تم تقسيم العمل على النحو الآتي:

محتوى الدراسة: تم تناول الدراسة في جزئين:

الجزء الأول التأسيس المفاهيمي للدراسة

الجزء الثاني: فيتمثل في دراسة تطبيقية، خصصت لمعالجة وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية وتشكيل ثقافة اتصالية تساهم في تطوير الرأس المال البشري و التعرض لأهم المعوقات التي تواجه تحقيق ذلك في المؤسسة محل الدراسة.

تحديد مفاهيم الدراسة

1. تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية. (مكاوي ومحمود، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، 2000)
كما عرفت تكنولوجيا المعلومات على أنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات، والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها، وإنتاجها، وتخزينها، استرجاعها، نشرها، تبادلها، وتهدف تطوير المؤسسات معلوماتياً، و يحدد مجالها بالمؤسسة والمنظمات في تفعيل تساهمها الداخلي والخارجي. (حجاب، 2004)

كما عرفت أنها مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم. (خضر،

(2012)

إجرائياً: هي كل أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع، أو تخزين ، استقبال، أو عرض البيانات و تكون موفرة من طرف المؤسسة و متاحة لجميع عمال المديرية و المستخدمة في تطوير العمل الاداري داخل المؤسسة و المساهمة في رفع و تطوير معاملاتها المعلوماتية لتلبية حاجيات المؤسسة.

مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تتناولها الدراسة الحالية كالآتي:

(1) الحاسوب: جهاز الكتروني له مكونات تتعلق بإدخال و استخراج البيانات و المعلومات، يعمل وفق أوامره و تعليمات محددة لاستقبال و تخزين البيانات، و إجراء المعالجة الممكنة للحصول على المعلومات و النتائج المطلوبة بدقة. (الهاشمي، 2012)

(2) الهاتف النقال: جهاز الكتروني متقدم تقنيا ، و يستخدم للاتصال الشخصي بطرق عديدة و هي الصوت و النص و الصورة و الفيديو، و تتصل الأجهزة ببعضها عن طريق شبكات لاسلكية معتمدة على أبراج الهاتف. (منصر، 2012)

(3) الاتصال الهاتفي عبر الأقمار الصناعية (Very Small Aperture Terminal) VSAT:

هي شبكة للمواصلات اللاسلكية عبر السواتل الثابتة المدار والتي تسيّر محطة HUB النفاذ إلى السعة الفضائية لمحطات VSAT. (المحترفون، 2020)

اسم يطلق على الأرضية ذات الحجم الصغير بشكل خاص وبصورة عامة فهو نظام اتصالات يستخدم لربط الشبكات المختلفة عن طريق الأقمار الصناعية، يعتبر إحدى الخدمات التي تقدم للمستخدمين الراغبين في شبكة اتصالات مستقلة تربط عددا كبيرا من المواقع المتناثرة جغرافيا مثل المؤسسات والدوائر الحكومية والشركات الكبرى التي تشتغل في مناطق جغرافية متباعدة ومنعزلة (الشركات البترولية مثلا) لربط أجزائها مع بعضها البعض سواء داخل الدولة او خارجها، في البحر أو في البر، يتكون من محطات أرضية صغيرة للاستقبال والإرسال (terminals) يتم تركيبها في مواقع منتشرة وتتصل بمحطة أرضية مركزية (hup) أو محطات منتشرة أخرى عن طريق الأقمار الصناعية بواسطة استخدام الهوائيات ذات قطر صغير (معظمها تتجاوز أقطارها 60سم إلى 3.8م). (النعيمي، 2012)

يحقق استخدام الأقمار الصناعية مزايا عديدة مثل اجتياز العوائق الطبيعية، تحقيق الاتصال الفوري عبر الساعات الشاسعة، توصيل الاتصال إلى عدة مواقع في وقت واحد، تبادل المعلومات و الرسائل على أسس اقتصادية. (مكاوي، 1997)

(4) الأنترنت:

هي شبكة عالمية واسعة تتألف من حواسيب موصولة ببعضها البعض، بها قدرة تخزينية هائلة من المعلومات (نصوص، صور متحركة، صوت ورسومات) وتستطيع أن تسخر هذه الشبكات للاستفادة من المعلومات بسهولة ويسر، وتعمل على ربط الحواسيب المنفصلة والشبكات مع بعضها من أجل تبادل المعلومات ويمكن اعتبارها شبكة الشبكات، ومن اهم استخداماتها البريد الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي. (صلاح، 2012)

(5) الإنترنت:

هي شبكة معلوماتية خاصة ومحمية تستعملها بعض الجماعات والمؤسسات لمعالجة معلومات توصلها الداخلي، وهي تمكنها من تبادل المعلومات داخل المؤسسة بصورة أسهل وأسرع وأرخص ومن أهم وظائفها: البريد الإلكتروني، تسيير مختلف الفهارس (المعلومات، الخدمات ومختلف التطبيقات) خدمة إدارة الشبكة، ندوات النقاش، تبادل الملفات و إنشاء صفحات خاصة بكل مصلحة مع إمكانية الاتصال بمواقع خارجية. (دليو، 2014)

6) البريد الإلكتروني المهني Outlook:

هو أسلوب لكتابة وإرسال واستقبال الرسائل عبر نظام الاتصالات الإلكترونية سواء كانت شبكة الانترنت أو الانترانت أو الأكسترنانت. وتعبير آخر هي خدمة سريعة لتبادل الرسائل تغني في كثير من الأحيان عن البريد التقليدي.

فهو اذن خدمة الكترونية تيسر غالبا التواصل الفوري بين مستخدمي شبكات الكترونية، ويجب ان يكون لكل مستخدم عنوان بريدي خاص.

7) نظام المعلومات لتخطيط موارد المؤسسة ERP: (Enterprise Resource planning)

يعرف على أنه وسيلة لدمج أو توحيد البيانات المتاحة عن المؤسسة بالشكل الذي يمكن من استخدامها في التخطيط للعمليات. (كاظم وعزام، 2010)

هو نظام متكامل يغطي جميع الإدارات (المالية، الموارد البشرية، خدمة العملاء، التصنيع... الخ) ولكن هذه الأنظمة والإدارات كلها مرتبطة مع بعضها في قاعدة بيانات متكاملة (باللغة العامية: يعني بتسمع في بعض). بمعنى أنك بدل من شراء برنامج مخازن من شركة وبرنامج محاسبي من شركة أخرى يمكن شراء نظام متكامل من شركة واحدة.

ERP عبارة عن مفهوم للأنظمة المتكاملة التي تغطي جميع الإدارات في نظام واحد مرتبط بعضه البعض.

و من أهم الأنظمة الرئيسة إدارة الموارد البشرية (HRM) Human Resource Management: نظام لتطوير التخطيط لاحتياجات العمل من الوظائف وكل ما يخص ذلك من تفاصيل، وتطبيق كل القوانين والعمليات الخاصة بالموظفين، كذلك تطوير الكادر.

8) صفحة فايسبوك:

موقع ويب للتواصل الاجتماعي يتيح للمستخدم صفحة شخصية أو مهنية على الانترنت، له القدرة على التواصل مع جميع الأفراد المشتركين من جميع أنحاء العالم المسجلين بالموقع، و يمنح لجميع مستخدميه القدرة على تبادل آرائهم و اقتراحاتهم و المناقشة فيما ز يمكنهم تنويع الصور و مقاطع الفيديو وغيرها من الخدمات المتوفرة في الموقع. (أمين، 2015)

و كانت الغاية من انشاء الصفحة الرسمية بالمؤسسة:

- التواصل المهني الاجتماعي مع العمال عبر قناة رسمية.

- مواجه عشرات الصفحات غير الرسمية المنتشرة عبر المنصة الاجتماعية و التي قد تنشر معلومات مغلوطة من شأنها المساس باستقرار العمال،
 - نشر التعليمات و اللوائح و القوانين التي تهم العاملين،
 - التسويق لإنجازات و نشاطات المؤسسة،
 - ممارسة العلاقات العامة من خلال مشاركة المستجدات و مختلف النشاطات و المناسبات و الأعياد خاصة في مجال المسؤولية المجتمعية و التطوير.
 - استقبال انشغالات و اقتراحات العمال.
- كما تتوفر المديرية على تكنولوجيا اتصال أخرى كالفاكس و الطابعات و الهاتف الثابت
2. الثقافة الاتصالية:

هي التي تعبر عما يكتسبه الفاعل ضمن المؤسسة من قيم اتصالية وعادات وطقوس خلال مراحل انتمائه للمؤسسة وهي كل مركب وشبكي من تفاعلات الفاعلين، وانتماءاتهم وطرق اتصالاتهم والتي يتدخل فيها الجانب الرسمي بالجانب غير الرسمي. (ليندة، 2021)

كما تعرف على أنها مجموع السلوكيات الاتصالية الرسمية و غير رسمية المتبناة من طرف أفراد المؤسسة، و التي تترجم في مجموعة من العادات و القيم التي يتم توارثها عبر أجيال العمال المتعاقبة فيها، و من خلال مختلف القنوات و الدعائم الاتصالية، و التي من شأنها بناء نظام معلوماتي واضح المعالم، و الذي يترجم في السلوكيات الاتصالية لموظفيها داخل المنظمة، بغية تعزيز القدرة على تحقيق أهداف التنظيم الاتصالية من خلال الحفاظ على تراثها المعرفي و التاريخي، و كذا بناء صورة موحدة و مشتركة للمؤسسة. (سارة و سعدي، 2021)

إن الثقافة المؤسسة الاتصالية من الممكن أن تكون متشابهة عند كل المنظمات لكن من غير الممكن أن تكون متطابقة، حيث تقوم كل مؤسسة بتكوين ثقافة خاصة بها من خلال فلسفتها و أنماط اتصالاتها و إجراءاتها و عملياتها و نظم العمل و طرق اتخاذ القرار و القيم و التوقعات و الاعتقادات و بمرور الوقت يصبح للمنظمة ثقافتها الخاصة التي يدركها كلا من العاملين و الجمهور. (العاجز، 2011)

3. تنمية الموارد البشرية:

تعرف بأنها هي تطوير مجموعة من العمليات الجزائية بدء من تخطيط هذه الموارد و مروراً بإعداد نظم التحليل و الوصف الوظيفي و إعداد نظم الاختيار و التعيين، و نظم تقييم أداء العاملين و نظم الحوافز، و انتهاء بوضع نظم التأديب بما يحقق أهداف المؤسسة. (ناصر، 2000)

كما تعرف إدارة الموارد البشرية بأنها استخدام القوى العاملة بالمنشأة، الاختيار، التعيين، تقييم الأداء، التدريب و التنمية، التعويض و المرتبات، العلاقات الإنسانية، و تقييم الخدمات الاجتماعية و الصحية للعاملين، و أخيراً بحوث الأفراد. (الباقي، 2005)

و تنمية الموارد البشرية تركز على تحليل و تطوير المورد البشري من أهم مكونات نظامها نجد: الاستقطاب، الاختيار، التعيين، الاشراف و التوجيه، تقييم الأداء، الترقية، التخطيط، التدريب، الإعداد ز الهيئة، التفويض، التنمية الإدارية و التمكين. (بختة و محمدي، 2018)

4. المؤسسة الاقتصادية:

عرفها دادي ناصر على انه " كل تنظيم اقتصادي مستقل مالياً في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع أو خدمات تختلف باختلاف الحيز الزمني والمكاني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطه. (عشوي، 1992)

فهو تنظيم ذو طابع اقتصادي مستقل مالياً وقانونياً ذات نشاط إنتاجي أو خدماتي أو تسويقي تتكون من موارد بشرية وآلية ومقر النشاط، تخضع لهيكل تنظيمي يحدد مسؤوليات والمهام في التسيير هذه المؤسسة، تهدف هذه المؤسسة الربح وتسخر كل مواردها لبلوغ هذا الهدف.

المحور الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية:

1- نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تقوم على وصف الظاهرة وصفاً كاملاً دقيقاً التي تهدف للحصول على معلومات كافية ودقيقة عن موضوع الدراسة كما هو في الحيز الواقعي.

وتستخدم الدراسات الوصفية في التعرف على وسائل الإعلام والاتصال، وتأثيراتها في مجالها الذي تشتغل فيه.، و المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو منهج دراسة الحالة، لأنه يسمح بالتقرب من المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار محل الدراسة للتعرف عليها بشكل أقرب حيث يقوم هذا المنهج على جمع معلومات كثيرة وشاملة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مديرية الموارد البشرية في المؤسسة وتأثيراتها على نمط تسيير الموارد البشرية والتحكم فيها ورفع أدائها.

2.مجتمع البحث وعينة الدراسة:

1-2.مجتمع البحث:

يعرف مجتمع البحث حسب "مادلين جرافيت" على أنه: "مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر، والتي يجري عليها البحث والنقص". (أنجرس، 2006)

ويتمثل مجتمع بحث الدراسة في عمال مديرية الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، إذ يبلغ عدد عمال المديرية 112 عامل إداري يشتغلون بنظام المناوبة البشرية (28 يوم عمل و28 يوم راحة) ولمدة 12 ساعة يومياً، عدا الجمعة 05 ساعات.

ويتدرج عمال المديرية حسب الرتبة المهنية الى رؤساء دوائر ورؤساء مصالح وعمال إداريين، كما يتوزعون على أربعة دوائر إدارية.

قد أجرينا مقابلتنا مع رؤساء المصالح لكل من مصلحة الدراسات و التطوير و مصلحة الإدارة المركزية بمديرية الموارد البشرية بالمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار وكانت المقابلة حول أهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في المديرية والموارد البشرية وتأثيرها على أداء المؤسسة ككل والهدف من خلال توظيف هذه التكنولوجيا واهم العراقيل التي تحول دون الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا.

كما أجريت مقابلة مع السيد رئيس دائرة تطوير نظم المعلومات مديرية تكنولوجيا الإعلام والاتصال حول نسبة الاستغلال الكلي و الناجع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال المتاحة في مديرية الموارد البشرية و كيفية طبيعة العراقيل و العوائق التقنية التي تحول دون الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال من طرف مديرية الموارد البشرية.

و أجرينا مقابلة مع مسؤول دائرة الاعلام و الاتصال بالمديرية العامة حول استراتيجية المتبعة لإرساء ثقافة اتصالية ناجعة تساهم في تنمية الرأس المال البشري.

3-3. الملاحظة:

ويتم اعتمادنا على الملاحظة العلمية بالمشاركة وذلك لكون الباحث في هذه الدراسة يعمل في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار كرئيس مصلحة الاصغاء الاجتماعي بمديرية الموارد البشرية ، مما يعطي لهذه الملاحظة أكثر دقة وعلمية في المعلومات المستقاة منها وتقديم تحليل شامل ودقيق لدور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مديرية الموارد البشرية بمؤسسة ومدى الاعتماد عليها وتأثيرها على المؤسسة ككل.

4. مجالات الدراسة (مكاني، زماني وبشري):

ويعرف المجال على أنه الحيز الكلي الذي تعمل فيه مجموعة من القوى حيث تحدد مجالات الدراسة في ثلاثة مجالات كانت على الشكل التالي:

1-4. المجال المكاني (الجغرافي):

يقصد به النطاق المكاني لإجراء الدراسة، حيث أجريت الدراسة في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار حاسي مسعود بولاية ورقلة.

2-4. المجال الزمني:

وقد نحدد هذا المجال وفقاً لما استغرقتة مراحل الدراسة وهي كالتالي:

أجريت الدراسة الميدانية النهائية المتمثلة في توزيع الاستمارة وتفرغ البيانات واستخلاص النتائج وكانت من يوم 01 أكتوبر 2022 إلى غاية 15 أكتوبر 2022

3-4. المجال البشري:

ويتضمن جمهور الباحث الذي تشملهم الدراسة في هذا البحث، عدد من عمال مديرية الموارد البشرية في المؤسسة بحاسي مسعود.

والذين وزعت عليهم مجموعة من الاستثمارات (قدرت بـ 52 استمارة) من أجل الحصول على معلومات المراد دراستها، كما استعنا ببرنامج الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتفريغ البيانات وإكمال إجراءات البحث وصولاً إلى النتائج.

الجانب التطبيقي:

1. تقديم بالمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار :

نعني بالأشغال في الآبار تنفيذ عمليات الحفر الاستكشافي وتطوير حقول المحروقات السائلة والغازية، وأيضا صيانة الآبار المنتجة للبتروول والغاز وبشكل ثانوي انجاز آبار الري العميقة. لقد ارتقى الجانب الاستراتيجي في مجال استغلال المحروقات بنشاط حفر الآبار وصيانتها إلى مستوى مؤسسة وطنية، أثناء إعادة هيكلة سوناطراك في أوائل الثمانينات. أصبحت المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار عضوا في الجمعية الدولية للمقاولين في مجال الحفر منذ 1993.

جدول رقم 01: التعريف بالمؤسسة

| | |
|-----------------------|---|
| الاسم القانوني | المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار |
| التسمية | م و ش ب |
| تاريخ الإنشاء | 1 أوت 1981 |
| الشكل القانوني | مؤسسة عمومية اقتصادية شركة ذات أسهم بتاريخ 21 جانفي 1989 |
| عنوان المقر الاجتماعي | ص ب 207 206 القاعدة الصناعية 20 أوت 1955، حاسي مسعود، ولاية ورقلة |

الرأسمال الاجتماعي: 67 000 000 000 دج

سوق الشركة الوطنية للأشغال في الآبار أول متعامل مختص في حفر الآبار في الجزائر إذ تسيطر على 50 بالمائة من أهم زبائنهم:

- سوناطراك

- المتعاملين الأجانب شركاء سوناطراك

- ولايات الجنوب الجزائري في مجال حفر آبار الري.

1. 2: عدد العمال في أكتوبر 2022:

أن المؤسسة في تنام مستمر بعدد مستخدمين بلغ 9332 عاملا، على اثر تشغيل العديد من المهندسين وإبرام اتفاقيات مع عدة جامعات على غرار جامعة قاصدي مرباح ورقلة خاصة في مجال الحفر والصيانة.

يبلغ عدد المستخدمين الدائمين 6894 عامل دائم بنسبة (68%) و يمثل العمال المؤقتين 2983 بنسبة (32%) و يمثل التآطير نسبة (38,83%)

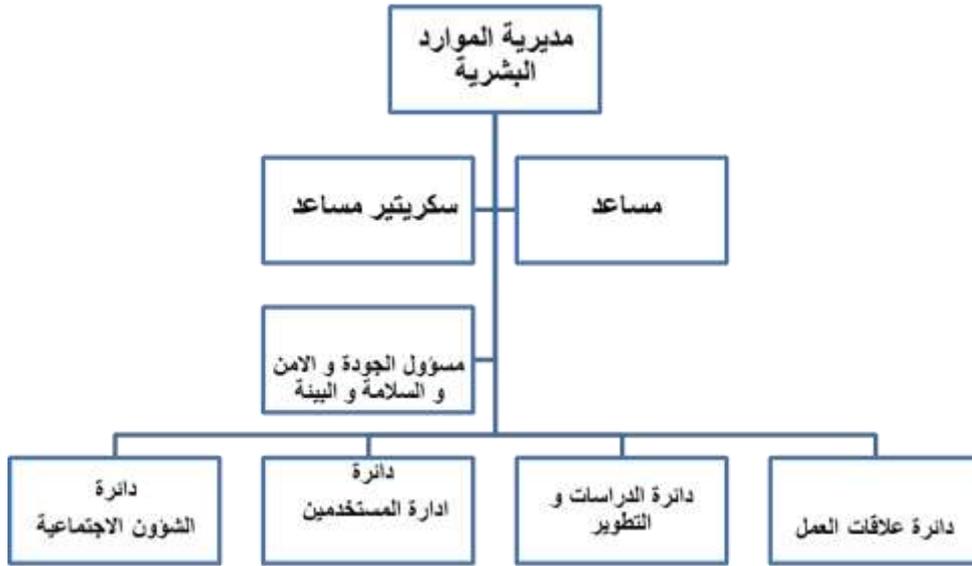
يستحوذ الحفرو الصيانة على أكثر من 50% من مجموع عمال المؤسسة.
يسجل تسيير الموارد البشرية انتعاشا أكيدا بفضل:

- إعادة توزيع جزء من العمال.
- الانتقاء الموضوعي و النوعي للموظفين.
- تشبيب العمال نتيجة لمغادرة عدد كبير من العمال إلى التقاعد.
- نشاطات المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار:
تتجلى نشاطات المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار في:
 - حفر آبار المحروقات،
 - صيانة آبار المحروقات،
 - حفر آبار المياه العميقة،
 - نقل آلات الحفرو مخيمات الحفرو وتصليح الناقلات.
 - الصيانة البترولية،
 - الفندقية.

1.3 تقديم مديرية الموارد البشرية (محل الدراسة):

تم تشكيل مديرية الموارد البشرية منذ إنشاء المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار والتي هي وريثة مديرية الأشغال في الآبار في مجالي الحفرو صيانة الآبار، و بمقتضى المرسوم رقم 171-81، صارت الشركة الوطنية للأشغال في الآبار عملية في أول يناير 1983 و منذ ذلك الحين و عمال و إطارات مديرية الموارد البشرية يسهرون على تسيير شؤون الموارد البشرية في المؤسسة و تحقيق أهداف المؤسسة حتى أصبحت المؤسسة الرائدة في مجالها.

تحتوي مديرية الموارد البشرية في (م و ش ب) في تنظيمها على أربعة دوائر كالآتي:
الشكل (1) يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية الموارد البشرية



2. مهام مديرية الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار:

- ضمان متابعة القوانين فيما يتعلق بعلاقات العمل والشؤون الاجتماعية.
- ضمان الاصغاء الاجتماعي للعمال.
- السهر على تطبيق التشريعات والقوانين واللوائح داخل المؤسسة
- المشاركة في وضع الاتفاقية الجماعية والقانون الداخلي للمؤسسة والمتابعة والسهر على تطبيقه.
- التخطيط والقيام بالتدقيقات الاجتماعية.
- معالجة طلبات وشكاوى العمال.
- المحافظة على المناخ الاجتماعي السليم داخل المؤسسة.
- التخطيط لمعرفة احتياجات المؤسسة من الموارد البشرية.
- التخطيط لمعرفة احتياجات المؤسسة من التكوين.
- تحقيق مخططات وبرامج توظيف العمال.
- التنسيق وإدارة انجاز مخططات وبرامج التكوين للعمال.
- ضمان التنسيق مع أجهزة تشغيل اليد العاملة.
- وضع مخطط مناوبة عمال المؤسسة وتنظيم بورصة العمل.
- توجيه وتنسيق وتصفية الإجازة المتبقية.
- ضمان تسيير الشؤون الإدارية للعمال في المؤسسة.
- إدارة الكفاءات والمهارات في المؤسسة.
- إدارة المسار المهني للعمال في المؤسسة.
- إدارة الشؤون الاجتماعية للعمال في المؤسسة.

- تمثيل المؤسسة أمام أجهزة الرقابة والتفتيش.

- السهر على تطبيق أحكام نظام إدارة الجودة والأمن والسلامة والبيئة.

3. أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تشكيل الثقافة الاتصالية في المؤسسة:

عنت مديريةية الموارد البشرية أهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تنوع الوسائل التكنولوجية و التنسيق الدائم مع مديريةية تكنولوجيا الإعلام والاتصال لمواجهة العوائق التقنية و التحسين الدائم بالإضافة إلى الاعتماد على جودة التكوين في المجال و إفادته في تحسين الأداء المهني للعمال.

وفرت المؤسسة صفحة فايسبوك رسمية من أجل-اعلام العمال بكل ما يحدث في المؤسسة وتوفير المعلومات المتعلقة بالعمال ونشاط المؤسسة،

تنظيم لقاء واجتماعات منتظمة فردية وجماعية لمناقشة أهم القضايا وبمشاركة الشريك الاجتماعي من نقابة عمال وهيئة المساهمة.

كما تتوجه سياسة المؤسسة نحو تحقيق هدف صفرو ورقة في المعاملات والمراسلات الداخلية وكذا بناء أرشيف الكتروني.

توفير إمكانية استخدام الانترنت لأغراض البحث المهني مع حجب مؤقت لبعض مواقع الانترنت كمنصات التواصل الاجتماعي في أوقات العمل تحقيقا للمردودية المهنية.

وضعت المؤسسة في خدمة عمالها علبة أفكار على شبكة الأنترنت الداخلية من أجل تشجيع العمال على التعبير عن انشغالاتهم وإبداء آرائهم بخصوص المسائل التي تهم المؤسسة.

نشر ميثاق أخلاقيات استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال مكتوب مصادق عليه من طرف المديرية العامة.

وضع قوانين في النظام الداخلي للمؤسسة تنظم استخدام العمال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

توفير التكوين في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال و حول كيفية الاتصال الجيد

وفرت المؤسسة وثيقة المسمى لجميع مناصب العمل لتوضيح الصلاحيات والمسئوليات للعاملين بالمديرية حتى ينعكس ذلك ايجابا على الاتصال المؤسساتي..

يساعد استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين اداء العمل بشكل ايجابي من خلال الخدمات التي تقدمها مع وجود عوائق تحول دون الاستخدام الامثل لها وبالتالي عرقلة بناء ثقافة اتصالية و من

هنا يبرز دور مديريةية الموارد البشرية في تنسيقها مع مديريةية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتجاوز مجموعة من العوائق التقنية و إيجاد حلول لها، وكذلك التنسيق مع دائرة الاتصال والاعلام التابعة

للمديرية العامة لتجاوز العوائق التنظيمية.

قراءة وتحليل في إجابات مفردات عينة البحث حسب أن استخدام مديريةية الموارد البشرية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال ساهمت في تنمية المورد البشري:

جدول رقم 02: استخدام المديرية للتكنولوجيا ومساهمتها في تنمية المورد البشري

| الاختيارات | ك | ن |
|------------|----|--------|
| نعم | 42 | 100,0% |
| لا | 0 | 0% |
| المجموع | 42 | 100,0% |

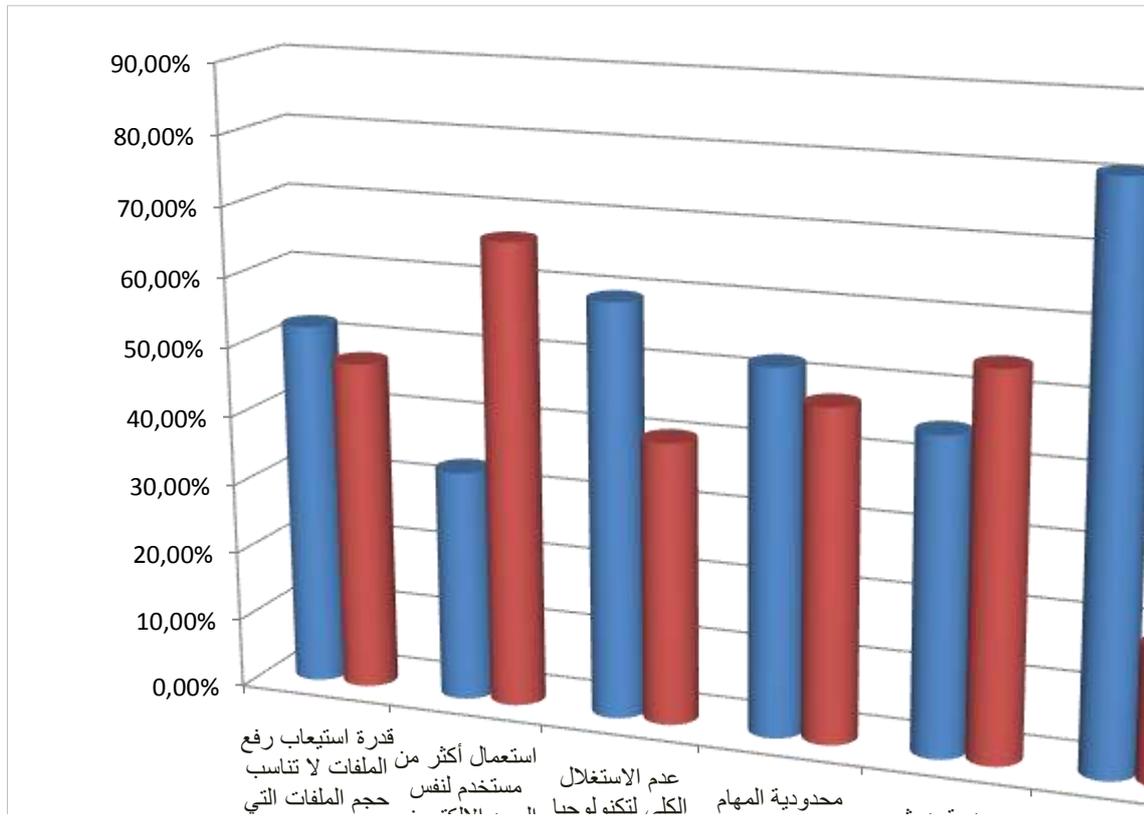
المصدر: من إعداد الباحث اعتماد على نتائج الاستبيان

قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن كل المستجوبين أجابوا بـ "نعم" بنسبة 100%. نستنتج من الجدول أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهم في تنمية المورد البشري المؤسسة من تحسين أدائها والتحكم في مواردها. قراءة وتحليل في إجابات مفردات عينة البحث حسب متغير استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المديرية وتمكينه من تنمية أداء الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP: نستنتج من الجدول أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال طور أداء الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP. ويلمس المستجوبون هذه التنمية من خلال الآتي:

1. حصول المستخدمين على حقوقهم ووثائقهم وقضاء مصالحهم بسرعة بفضل ميزات تكنولوجيا الإعلام والاتصال يزيد في انتمائهم للمؤسسة وبالتالي يؤدون واجباتهم وأعمالهم بنفس الاحترافية.
2. تكنولوجيا المعلومات ERP مكنت من التحكم في موارد المؤسسة وبالتالي وتكوين قاعدة بيانات زادت من مردودية العمل وساهمت في احترافية التسيير
3. أصبح أداء الموارد البشرية يتناسب مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال المسخرة من اجله، في السابق كان لا بد من التنقل مئات الكيلومترات من اجل الحصول على وثائق مهمة استطاعت التكنولوجيا المستخدمة في مديرية الموارد البشرية من اختصار كل هذا الجهد والوقت الذي سيقضيه العامل الآن في أداء عمله
4. المعوقات التي قد تعرقل تحقيق ثقافة اتصالية فعالة و آثار هذه المعوقات على تنمية الرأس المال البشري:

شكل رقم 02: العوائق التي تواجه العامل في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال



المصدر: من إعداد الباحث اعتماد على نتائج الاستبيان

يتضح من خلال الرسم البياني أن العائق الأكبر الذي يواجه العمال في استخداماتهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بنسبة 81% من المبحوثين هو تدفق الضعيف للإنترنت الأمر الذي جعل مديرية TIC تجد حلاله من خلال إبرام عقد مع اتصالات الجزائر لتقديم خدمة إنترنت عالية التدفق تناسب مع عدد المستخدمين لهذه الخدمة في المؤسسة.

في حين أن العائق الثاني والذي يرى 25 مستجوب انه يعيق استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو عدم الاستغلال الكلي لتكنولوجيا المعلومات ERP والاعتماد على أكثر من برنامج ينقص فعالية العمل حيث يمكن أن يستغل نظام ERP بشكل يجعله البرنامج الوحيد لحفظ وتخزين ونقل وتبادل المعلومات وبالتالي تشكيل قاعدة بيانات واحدة ومضمونة وأمنة من الضياع واعتماد نموذج موحد للوثائق بما يتوافق مع سياسة المؤسسة في الجودة الشاملة ولعل نية تغييره هو ما جعل المديرية تتردد في استغلاله على أوسع نطاق.

محدودية المهام المتاحة في استخدام تكنولوجيا المعلومات ERP ينقص فعالية العمل يمثل العائق الثالث وبنسبة 52% من المبحوثين، حيث يحدد لكل مستخدم مجال استخدام يتوافق مع وظيفته في المديرية و مثال ذلك عامل في دائرة الشؤون الاجتماعية يحجب عنه المعلومات الخاصة ببرنامج التوظيف مثلا لأنه في الغالب لا يحتاجها وإن احتاجها يطلب من مسئوله ليتصل بمصلحة التوظيف ليعطونه المعلومة وهذا قد يعيق حسيم مرور المعلومة بسرعة في حين أن 20 مستجوب يرون أن هذا

8. استخدام العمال لوسائل اتصال غير ملائمة أو سوء استخدامها كوجود صفحات فايسبوك باسم المؤسسة تنشر معلومات مغلوبة يمكن أن تؤثر سلبا على معنويات العمال وطرق حصولهم على المعلومات الرسمية
9. محدودية تغطية التكوين في مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لكل العمال مما قد يعيق على الاستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيا و الذي له أثر سلبي على أداء العمال كما تؤكد الدراسات. (فاطمة، 2015)
10. حجم عدد عمال المؤسسة واختلاف العوامل النفسية والاجتماعية.
11. ضعف استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.
12. نقص الفهم والتأويل للقرارات والوثائق الصادرة باللغة الأجنبية
13. الاستغلال المحدود لصلاحيات ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة، لا سيما عدم الاستغلال الأمثل لنظام المعلومات ERP الشامل، في حين تستغل أنظمة معلومات أخرى بالموازاة.

الخاتمة:

نستخلص مما سبق أن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال إيجابي في تشكيل ثقافة اتصالية تساهم في تحسين أداء مديرية الموارد البشرية نظرا لما تمثله هذه الأخيرة من مورد هام للمؤسسة الاقتصادية خاصة.

سمحت الدراسة بإعطاء فكرة كافية عن واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديرية الموارد البشرية، التي أصبحت ضرورة لتحسين أداء الموارد البشرية من خلال الكشف عن الخدمات التي توفرها وأثرها على بناء ثقافة اتصالية حسب المبحوثين نظرا لسرعة تداول المعلومات من خلالها وتقليل الجهد و الوقت، كما أن الثقافة الاتصالية الفعالة تتطلب خلق مناخ تواصل ملائم بالاستغلال الأمثل للصلاحيات والإمكانيات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتمكين العمال من النشاط في فضاءات مفتوحة إضافة الى انشاء فضاءات الكترونية أخرى تتيح الالتقاء وتبادل الافكار والآراء من خلال تدعيم وتنظيم اللقاءات والندوات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد توصلت الدراسة إلى أن قد ساهمت هذه التكنولوجيا في تحسين أداء مديرية الموارد البشرية و ترسيخ ثقافة اتصالية ناجعة حسب المبحوثين نظرا لسرعة تداول المعلومات من خلالها وتقليل الجهد و الوقت

التشارك مع العاملين لتعزيز الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة، واستخدام نظم العوائد و المكافآت الشاملة. (محمودي، 2021)

أن موقع مديرية الموارد البشرية في الهيكل التنظيمي في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار مهم أن أداء مديرية الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار جيد و يؤكد ذلك رضى المستخدمين وباقي المديريات عن أداء المديرية

أن طريقة الاتصال أكثر فعالية في الاتصال الصاعد والنازل والأفقي هي المعاملات الالكترونية كما أظهرت الدراسة أن ترتيب تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث الاستخدام والأهمية على التوالي:

1. الحاسوب
2. الطابعة
3. الهاتف النقال
4. الهاتف 4 أرقام VSAT
5. تكنولوجيا المعلومات ERP
6. البريد الإلكتروني OUTLOOK
7. الصفحة الرسمية للمؤسسة على منصة فايسبوك
8. الانترنت
9. الانترنت
10. تكنولوجيا معلومات واتصال أخرى

أبرزت الدراسة وجود نقص تكوين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتاحة وأن التكوين الموفر كان مفيد بشكل كبير في تحسين أداء العمل. كما أظهرت الدراسة أنه لا يمكن لعمال المديرية الاستغناء عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملهم اليومي

أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد بشكل كبير في تحسين أداء العمل في المديرية أن أهم الخدمات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء العامل في المديرية هو تخزين المعلومات وعرضها بسرعة، المراسلات السريعة، والربط الدائم بمختلف المديريات. أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال طور أداء الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار.

أن اعتماد المؤسسة على التكنولوجيا الإعلام والاتصال لا يقضي على المعاملات الورقية. أن تشكل ثقافة اتصالية داخل مؤسسة متأثرة بتشبيب العمال و مواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي هذا الصدد يقول "وليام أوغبرن" الذي ينظر إلى التكنولوجيا على أنها العنصر الوحيد المسؤول عن كل التغيرات الاجتماعية. (غربي و نزار، 2002)

تكمن أهمية موقع مديرية الموارد البشرية في أهمية المهام والوظائف التي تؤديها، كما أن أشكال الاتصال المعتمدة بين مديرية هي الاتصال الصاعد والنازل والأفقي، وتعتمد جميع أشكال الاتصال على المعاملات الالكترونية باعتبارها طريقة الاتصال الأكثر فعالية بين مديرية الموارد البشرية وباقي المديريات والمصالح

يبقى الهدف من هذه الدراسة هو تقديم إضافة إلى الدراسات التي اهتمت بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الثقافة الاتصالية وتنمية المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية.

قائمة المراجع:

- أبو شيخة ناصر. (2000). إدارة الموارد البشرية. الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- أحمد بخوش، و موسى معيرش. (2009). مدخل إلى المنهجية العامة. الجزائر: دار الكتاب الحديث.
- العابد ليندة. (2021, 12 30). دور الممارسة السلطوية في تشكيل الثقافة الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، صفحة 250.
- المحترفون. (2020, 10 26). المحترفون. تم الاسترداد من سلطة ضبط البريد و الاتصالات الالكترونية: <https://www.arpcce.dz/ar/service/vsat>
- أيمن النعيمي. (20 جويلية، 2012). الشبكات عبر أنظمة الـ VSAT. تم الاسترداد من NETWORKSET: <https://www.printfriendly.com/p/g/q7PdeF>
- إيهاب فاروق مصباح العاجز. (2011). دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الادارة الالكترونية (دراسة تطبيقية على وزارة التربية و التعليم العالي بمحافظة غزة). رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 10. غزة، فلسطين: الجامعة الاسلامية.
- بلمير سارة، و وحيدة سعدي. (2021, 07 20). دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي-دراسة نظرية. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، 6، صفحة 26.
- بنانة عبد الله. (2022, 10 3). رئيس دائرة إدارة أنظمة المعلومات. (بن طير عبد الرحمان، المحاور)
- حداد بختة، و عز الدين محمدي. (جوان، 2018). مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة - دراسة حالة مؤسسة هندسة الكهرباء و الغاز فرع في مجمع سونلغاز. حويليات جامعة الجزائر1(32)، صفحة 2018.
- حسن صلاح الدين عبد الباقي. (2005). إدارة الموارد البشرية، مدخل تطبيقي معاصر. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- حسن عماد مكاوي. (1997). تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات (الإصدار الطبعة الثانية). القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- حسن عماد مكاوي، و سليمان علم الدين محمود. (2000). تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. القاهرة: مركز تكنولوجيا التعليم.
- حسن محمد الجبوري. (2012). منهجية البحث العلمي (مدخل لبناء المهارات البحثية) (الإصدار 1). الأردن: مؤسسة الصادق الثقافية.
- خالد منصر. (2012). علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة بالاعترا بالباب الجامعي. رسالة ماجستير في علوم الاعلام و الاتصال. كلية العلوم الانسانية، الجزائر: جامعة الحاج لخضر باتنة.
- ربيعي مصطفى عليان، و عثمان محمد غنيم. (2004). أساليب البحث العلمي (الأسس النظرية و التطبيق العلمي). عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.

- رضا أمين. (2015). الاعلام الجديد (الإصدار 1). مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- طويهي فاطمة. (2015). أثر استخدام تكنولجيا الإعلام والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. وهران، قسم التسيير، الجزائر: جامعة وهران.
- عامر عبد اللطيف كاظم، و عبد الوهاب عبد الكريم عزام. (كانون الأول، 2010). مدى استخدام نظام تخطيط موارد المشروع ونظام ادارة سلسلة التجهيز في الشركات العراقية. مجلة جامعة ذي الفقار، 6(1)، صفحة 115.
- علي غربي، و يمينه نزار. (2002). التكنولوجيا المستوردة و تنمية الثقافة العمالية بالمؤسسة الصناعية. جامعة منتوري قسنطينة: مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث و الترجمة.
- فادي محمد صلاح. (2012). أساسيات الادارة. دار المستقبل للنشر والتوزيع.
- فضيل دليو. (2014). تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة (الإصدار الطبعة الاولى). الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع.
- مجد الهاشي. (2012). تكنولوجيا الاتصال الجماهيري. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- محمد بشير محمودي. (6، 2021). وظيفة العلاقات العامة نحو تشكيل الثقافة الاتصالية المنظمة. مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم بواقي، 8(2)، صفحة 294.
- محمد عبد الحميد. (1993). دراسات الجمهور في بحوث الاعلام (الإصدار 1). مصر: عالم الكتب.
- محمد منير حجاب. (2004). المعجم الاعلامي. القاهرة: دار الفجر.
- محمود حامد خضر. (2012). الإعلام والانترنت. دار البداية للنشر والتوزيع.
- مصطفى عشوي. (1992). أسس علم النفس الصناعي التنظيمي. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- موريس أنجرس. (2006). منهجية البحث في العلوم الانسانية (الإصدار 2). (بوزيد صحراوي، المترجمون) الجزائر: دار القصبة.
- ناصر دادي عدون. (1998). المؤسسة الاقتصادية موقعها في الوظائف و تسييرها. الجزائر: دار المحمدية العامة.