

تدريب الموارد البشرية ومساهمتها في تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الاقتصادية  
دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر

**Training human resources and their contribution to activating electronic management in  
the economic institution**  
A field study at Algeria Telecom

د : سامية عزيز<sup>1</sup>

<sup>1</sup>جامعة محمد خيضر بسكرة ( الجزائر)

تاريخ الاستلام : 2020-04-11؛ تاريخ المراجعة : 2021-06-05؛ تاريخ القبول : 2021-06-30

**ملخص :**

لقد أصبح التدريب من أهم الركائز الأساسية في تنمية الموارد البشرية وتأهيلها ، للقيام بجميع المهام والأعمال المناطة للعاملين لكافة المؤسسات العامة والخاصة وعلى اختلاف أهدافها الإنتاجية ، ومع التطور الذي حدث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، حيث يشهد العالم حاليا تسارعا متلاحقا في عجلة التطور التكنولوجي والتقني فقد أصبحت التكنولوجيا عاملا لا يمكن الاستغناء عنه في مختلف أنواع المنظمات والمؤسسات حيث ظهر ما يسمى بالإدارة الإلكترونية . وجاءت هذه الورقة البحثية للتعرف على مساهمة تدريب الموارد البشرية في تفعيل الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة

**الكلمات المفتاحية :** الموارد البشرية ، تدريب الموارد البشرية ، الإدارة الإلكترونية، المؤسسة الاقتصادية، اتصالات الجزائر

**Abstract :**

Training has become one of the most important pillars in the development and rehabilitation of human resources, to carry out all the tasks and work assigned to workers for all public and private institutions and with different production goals, and with the development that has occurred in the field of information and communications technology, where the world is currently experiencing a rapid acceleration in the wheel of technological and technical development. Technology has become an indispensable factor in various types of organizations and institutions where the so-called electronic management has emerged. This research paper came to identify the contribution of human resources training to activating electronic management in a Galleries in Algeria Ouargla

**Keywords :** Human Resources, Human Resources Training, Electronic Management, Economic Corporation, Algeria Telecom

**إ- تمهيد :** لقد أصبح التدريب من أهم الركائز الأساسية في تنمية الموارد البشرية وتأهيلها ، للقيام بجميع المهام والأعمال المناطة للعاملين لكافة المؤسسات العامة والخاصة وعلى اختلاف أهدافها الإنتاجية ، حيث انه يؤدي إلى اكتساب المهارات المختلفة وتنمية قدرات العاملين ، ووصل مواهبهم كما يعمل على زيادة وتطوير أفكارهم وتكوين ثقافات واعية ومع التطور الذي حدث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، حيث يشهد العالم حاليا تسارعا متلاحقا في عجلة التطور التكنولوجي والتقني فقد أصبحت التكنولوجيا عاملا لا يمكن الاستغناء عنه في مختلف أنواع المنظمات والمؤسسات حيث ظهر ما يسمى بالإدارة الإلكترونية في هذه المؤسسات ، ومن خلال حقيقة أن الموارد البشرية تعتبر الركيزة الأساسية لأي عملية تطويرية وخصوصا تفعيل الإدارة الإلكترونية باعتبارها مشروع استراتيجي يمس بشكل مباشر الكادر البشري ،

حيث أن هناك أهمية لتطوير العنصر البشري وتكوينه ليكون قادر على التفاعل مع المتغيرات التي تحدثها الإدارة الالكترونية ،ومن أجل تسهيل وتفعيل التعاملات الالكترونية في المؤسسات والمنظمات .

## 1- الإشكالية:

تعد المؤسسة النواة الأساسية للنشاط الاقتصادي للمجتمع لكون العملية الإنتاجية بداخلها أو نشاطها بشكل عام وما يتضمنه ، كما أن المؤسسة هي عبارة عن مجموعة من العناصر المادية والعناصر البشرية التي تتفاعل مع بعضها عن طريق رموز ومعاني وتستخدم لغة مشتركة بين أفرادها للاتصال فيما بينهم ، بغرض تحقيق أهداف معينة على أساس ارتباطات وعلاقات فعالة ودائمة، فالمؤسسات الاقتصادية التي لها أهداف واضحة تتمثل في تحقيق أرباح كبيرة ومداخيل واسعة بحكم طابعها الاقتصادي باعتبارها وحدة اقتصادية منظمة خاضعة لضوابط قانونية معمولة ، يقع إنشاؤها لغرض إنتاج سلعة أو إيداء خدمة قابلة للبيع في سوق الاستهلاك ،وفي ظل التنافس الشرس والتحديات الناتجة عن العولمة جعل هذه المؤسسات تهتم وتركز على مواردها البشرية لأنها تعتبر رأس مالي بشري يساهم دوما في التنمية المستدامة للمؤسسة ،هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن المورد البشري يعتبر كائن نشط وفعال يتواصل مع غيره من خلال الرموز التي لها دلالتها من أجل تطوير ذاته والوصول إلى الوعي الذاتي ، حيث لجأت هذه المؤسسات إلى التركيز على وظيفة التكوين باعتبارها من أهم مقومات التنمية البشرية التي تعتمد عليها المؤسسات الاقتصادية في بناء جهاز قادر في الحاضر والمستقبل على مواجهة الضغوطات والتحديات الإنسانية والتقنية والإدارية والتي ترتبط بالمورد البشري كونه المحرك الأساسي لتطوير وتنمية المؤسسة .

إن العناية بالمورد البشري له دور كبير في خلق قيمة للمؤسسة فأعداده وتدريبه وتوجيهه يحقق نتائج ذات قيمة ، هذا مما جعل المؤسسات الاقتصادية تعد برامج تدريبية لمواردها البشرية لتطوير أدائهم والرفع من مستوياتهم الوظيفية ،حيث ركزت على تصميم برامج تكوينية تدريبية تعليمية تطور مهارات الموارد البشرية في المؤسسة .

فالتدريب هو نقل المهارات والمعارف اللازمة من القائم على عملية التكوين إلى العامل عن طريق معاني ولغة ورموز والتي يقوم بتفسيرها لفهمها والعمل بها من أجل الأداء الجيد فهو ضروري لأنه يحقق التطوير والتنمية في قدرات ومهارات العمال ، كما انه يعد من أكثر المواضيع التي لاقت ولا زالت تلاقى اهتماما كبيرا حتى الوقت الحاضر ، وذلك بسبب الدور الكبير الذي يلعبه في تنمية وتطوير أداء العمال داخل المؤسسة ، فهو ليس هدفا في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق هدف أو أهداف محددة ومعينة ،فهو وسيلة إدارية وفنية وعلمية وعملية من شأنها الوصول بالأداء الإنساني في العمل إلى أقصى حد ممكن بالأسلوب والشكل الذي يحقق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة ، ولا يتم هذا إلا بتخطيط علمي مدروس .

ومع التطور الكبير والهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة والذي جعلنا نعيش في قرية صغيرة أدى إلى ظهور تحولات في كل مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية ،...الخ حيث إن هذا التحول مس كذلك معظم المؤسسات الاقتصادية التي اعتمدت على التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال المتطورة والانترنت في القيام بنشاطاتها والانتقال من التعاملات التقليدية والمعاملات الورقية إلى الالكترونية

أدى هذا التحول إلى ظهور ما يسم بالإدارة الالكترونية التي تبرز للامحدودية المهنية أي لا محدودية العمل الإداري فالإدارة الالكترونية تعد منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وأقل تكلفة ، فتبني الإدارة الالكترونية من طرف المؤسسات الاقتصادية سهل الكثير من وظائف هذه الأخيرة كوظيفة التكوين حيث اعتمدت هذه المؤسسات على التكنولوجيا واستخدام الحاسب والانترنت في عملية تكوين مواردها البشرية وهذا من أجل تحقيق السرعة والدقة في عملية التعلم وتحقيق عل مستوى من الاستيعاب والتركيز للمورد البشري أثناء عملية التدريب من خلال استخدام الوسائل الالكترونية في عملية التدريب .

أن هدف المؤسسات الاقتصادية من عصره الإدارة واعتمادها على وسائل وتقنيات حديثة كشبكة الانترنت وغيرها من التقنيات المتطورة الأخرى واستخدامها في عملية التكوين هو البحث عن مورد بشري يواكب تطورات العصر ويملك مؤهلات يساهم بها في تفعيل متطلبات الإدارة الالكترونية .

ومن المؤسسات الاقتصادية التي اعتمدت على الوسائل التكنولوجية في تكوين مواردها البشرية شركة اتصالات الجزائر حرصا منها على توفير ظروف تناسب عملية التدريب ، كما أن تلك الوسائل المتطورة تختصر الجهد والوقت في عملية تكوين الموارد البشرية والاعتماد عليها في عملية التدريب يكسب المورد البشري مؤهلات تؤدي إلى انتشار واسع للتعاملات الالكترونية بدل التقليدية مما يؤدي إلى تفعيل الإدارة الالكترونية التي تسهل عملية التدريب ، فالإدارة الالكترونية لها أهمية كبيرة في المؤسسات الاقتصادية لأنها تحقق أحسن النتائج في عملية التكوين كما أن الاعتماد على التكنولوجيا والوسائل المتطورة في تدريب الموارد البشرية للمؤسسة ينتج مورد بشري يلعب دور كبير في تفعيل الإدارة الالكترونية ومتطلباتها ويقضي على معوقات تطبيقها في المؤسسات الاقتصادية من خلال الدورات التدريبية التي مر بها والتي اعتمدت على وسائل وتقنيات تبنى عليها الإدارة الالكترونية ومن هنا يمكن طرح التساؤل التالي :

• هل يساهم تدريب الموارد البشرية في تفعيل الإدارة الالكترونية في المؤسسة الاقتصادية ؟

## 2- فرضيات الدراسة :

\* يساهم إعداد برامج تدريبية باستخدام الوسائل التكنولوجية في تفعيل الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر .

\* تساهم المهارات والخبرات التي يملكها المورد البشري في تفعيل الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر .

3- أهمية الدراسة : ركزت الدراسة إلى التعرف على مساهمة تدريب الموارد البشرية في تفعيل الإدارة الالكترونية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .

## 4- أهداف الدراسة :

- التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية ومعرفة الفرق بينها وبين الإدارة التقليدية
- التعرف على مدى تدريب الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية
- التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية
- التعرف على الوسائل والطرق الحديثة في عملية تكوين الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الالكترونية في المؤسسة الاقتصادية .

## 5- الدراسات السابقة

الدراسة الأولى :دراسة أجراها الباحث عبان عبد القادر وهي بعنوان " تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر"-دراسة سوسيولوجية ببلدية الكالتوس العاصمة - أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل خلال الموسم الجامعي 2014\2015 جامعة محمد خضير -بسكرة-

إشكالية الدراسة: تلخصت إشكالية البحث على أسباب ظهور الإدارة الالكترونية وإحلالها محل الإدارة التقليدية والصعوبات التي تقف أمام هذا التغيير حيث طرح التساؤل الرئيسي : ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر ؟  
وطرح الباحث مجموعة من التساؤلات الفرعية كما يلي :

✓ هل هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر ؟

✓ ما درجة مساهمة الإدارة الالكترونية في عصره الإدارة التقليدية في الجزائر ؟

✓ هل هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الالكترونية ودرجة مساهمتها في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر ؟

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والإحصائي واستعمل الملاحظة والمقابلة وأداة الاستخبار القياسي والاستبيان كأدوات لجمع البيانات كما اعتمد الباحث على نوعين من العينات العنينة العشوائية البسيطة والعينة القصدية .

نتائج الدراسة : خلصت نتائج الدراسة إلى انه ليس هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر بسبب نقص الإمكانيات البشرية والمادية والمالية ، كما أن هناك مجموعة من التحديات التي تواجه الإدارة الالكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصرنة الإدارة التقليدية .

**الدراسة الثانية :** دراسة أجراها الباحث شادي محمد مطر بعنوان "دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الالكترونية "رسالة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد 2013 ،جامعة الأقصى .

إشكالية الدراسة : ركزت إشكالية الدراسة على دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ، ومدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الوزارة .

حيث طرح التساؤل التالي : ما دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة .

الأسئلة الفرعية :

✓ ما هي السياسات المتبعة في تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة ؟

✓ ما مدى توافر متطلبات الإدارة الالكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة ؟

✓ هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لد مجتمع الدراسة نحو دور تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في وزارة الأشغال العامة و الإسكان بغزة تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية ( العمر - الجنس - المستوى التعليمي - المستوى الوظيفي - عدد سنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية في مجال التنمية البشرية - عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية ) .

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة واستخدم الاستبيان وبعض المقابلات كأدوات لجمع المعلومات ، استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل بتوزيع الاستبيان على عدد 120 موظفا بنسبة استرداد 100% .

**نتائج الدراسة :**

وجود ضعف في السياسات المتبعة في تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية بصفة عامة في وزارة الأشغال العامة والإسكان ، هناك توافر لبعض متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ولكن هذه المتطلبات تحتاج للتطور والتعزيز .

**الدراسة الثالثة :** دراسة موسى عبد الناصر ومحمد فريشي بعنوان "مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي " دراسة علمية منشور في مجلة الباحث جامعة ورقلة، العدد 09 سنة 2011.

**إشكالية الدراسة :** هدفت إشكالية الدراسة إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وتبسيط الضوء على واقع الإدارة الالكترونية في مؤسسة التعليم العالي حيث طرح التساؤل التالي : ما مدى

إسهام الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي الجزائري ؟

**تساؤلات الدراسة :**

- هل هناك تطور واضح عن الإدارة الالكترونية لدى إدارة الكلية محل الدراسة ؟

كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تطوير عمليات التخطيط ، التنظيم، التوجيه، الرقابة، وفي عملية الرقابة ؟

اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي واعتمدا على المقابلة والملاحظة والاستبيان كأدوات بحثية في جمع البيانات ، حيث أخذت عينة عشوائية طبقية حجمها 50 عامل .

#### نتائج الدراسة:

✓ الإدارة الالكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر ( الأجهزة، المعدات ، البرمجيات ، الشبكات ) التي تساعد المؤسسة في أداء عملها .

✓ استخدام الإدارة الالكترونية يدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وامن المعلومات وحواجز الزمان والمكان .

✓ تطبيق الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فعالية أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال توفير وقت وجهد العاملين وتقليل التكاليف .

#### 6- تحديد المفاهيم:

**6-1- المؤسسة الاقتصادية:** هي وحدة اقتصادية منظمة خاضعة لضوابط قانونية معلومة يقع إنشاؤها لغرض إنتاج سلعة أو اسداد خدمة قابلة للبيع في سوق الاستهلاك. ( مصطفى فيلاني ، 2001، ص 114).

وقد سعى أتباع دوركايم إلى حصرها وتكوين مفهومها، إن المؤسسات هي أساليب للعمل والإحساس والتفكير وإلى حد ما ثابتة، ملزمة ومميزة لمجموعة اجتماعية معينة. (بودون .ف.بوريكو ، 1986، ص.479)

كما قدم بارسونز محاولة رائدة لتعريف المؤسسة "كنسق اجتماعي منظم انشيء بطريقة مقصودة من أجل تحقيق أهداف محددة. (السيد الحسيني ، 1976، ص 32).

**6-2- الإدارة الالكترونية:** هي تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية. ( موسى عبد الناصر ، محمد قريشي ، 2011، ص 88)

هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا (علاء عبد الرزاق السالمي ، 2006، ص32).

عرف **نجم عبود نجم** الإدارة الالكترونية: "هي أولا وقبل كل شيء هي إدارة الموارد المعلوماتية تعتمد على الانترنت و شبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء و ما يرتبط إلى الحد بها الذي أصبح رأس للمال المعلوماتي - المعرفي - الفكري هو العامل أكثر فاعلية في تحقيق أهدافها و الأكثر كفاية في استخدام موارد" (نجم عبود نجم ، 2009، ص157).

و تعرف الإدارة الالكترونية أيضا أنها إستراتيجية في عصر المعلوماتية، غايتها التوظيف الأفضل للموارد المعلوماتية و في إطار الكتروني حديث، و في ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية و المادية و بالأسلوب الالكتروني<sup>(1)</sup>. (مزره شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، 2014، ص 33-34).

هي منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب، و ذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت و بأقل التكاليف و ذلك باستخدام شبكات الحاسب:

✓ الانترنت.

✓ الانترنت.

✓ الاكسترانت.

(كلثم محمد الكبيسي ، 2008، ص30)

**3-6- الموارد البشرية:** هي مجموعه المؤهلات الإمكانيات البشرية التي تتوفر في مجال جغرافي ما ، وتساهم في تنميته ( قاضي هشام ، 2010 ، ص 316). يقصد بالموارد البشرية مجموعه الأفراد والجماعات التي تكون في المنظمة في وقت معين ، ويختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من حيث تكوينهم وخبرتهم وسلوكهم واتجاهاتهم وطموحاتهم ، كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية والمهنية والوظيفية

**4-6- التدريب :** ويعرف زوليف مهدي حسن التدريب بأنه:"عملية تعديل ايجابي يتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية ، وذلك لاكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الإنسان ، وتحصيل المعلومات التي تنقصه والاتجاهات الصالحة للعمل والإدارة ". ( زوليف مهدي حسن ، 2003، ص113).

يعرف برنار مارتوري ودانيال كروزيه **Bernard Martori et Daniel Cruzet** التدريب بأنه : "مجموعة الأنشطة الهادفة إلى تعليم وتحصيل معلومات اقتصادية ، اجتماعية وثقافية ". Bernard Maratory et Daniel (Crozet ,2001 ,p 81)

يعرف سعيد السالم وعادل حرحوش الصالح التدريب بأنه : "العملية المنظمة التي من خلالها يتم من خلالها تغيير سلوكيات ومشاعر العاملين من اجل زيادة وتحسين فاعليتهم وأدائهم". ( سعيد السالم وعادل حرحوش ، 2002 ، ص130) . أما إبراهيم الدين رمضان فيعرف بأنه : "مجهود ونشاط منظم ومخطط لاكتساب أو تعديل أو تغيير المعارف والاتجاهات الخاصة بالمستهدفين لوصول أفضل صور الأداء الإنساني في ظل الأهداف المطلوبة ". ( إبراهيم رمضان السديب ، ص 19 ).

**7- أهداف التدريب في المؤسسة الاقتصادية :** و هي الغايات التي يسعى التدريب لتحقيقها ، وهي عبارة عن نتائج يجرى تصميمها وإقرارها قبل البدء في عملية التدريب ، لذا فان تحديد الهدف من التدريب يعد خطوة مهمة في نجاح التدريب ، وتمثل الغايات الأساسية في التدريب في تشكيل وإعادة تشكيل النمط السلوكي للأفراد ، من حيث التنظيم لسد الثغرة بين الأداء الفعلي ، ومستوى الأداء المطلوب فتحقيقه من خلال عملية تعلم يمر بها الفرد في مواقع التدريب يهدف التدريب على اختلاف أنماطه إلى تحقيق ما يلي : (صالح محمد النويجم ، 2005 ، ص 10)

**أ/- تنمية المعارف :** أي الارتقاء بمعارف العاملين ومعلوماتهم وفقاً لمستجدات التي يجب الإلمام بها لإتقان العمل .  
**ب/- تنمية المهارات :** وذلك لأداء المهام بكفاءة وفاعلية .

**ج/- تنمية السلوك :** نحو العمل وبيئته ونحو المنظمة وزبائنها ، حيث يسهم التدريب في تنمية مجموعة العوامل الذهنية التي تتفاعل مع بعضها لتكوين آراء المتدربين تجاه قضايا معينة .

**د/- إعادة التوازن النوعي والعددي لهيكل العمالة :** فإذا حدث فائض في العمالة على مستوى تخصص أو قطاع معين يمكن من خلال التدريب التحويلي تأهيلهم لتخصص أو تخصصات أخرى ليسد بهم العجز .

(عقلة محمد الميضي وأسامة محمد جرادات ، 2001 ، ص 18 ) .

**و/- زيادة الإنتاج :** فالتطور الفني في العمليات الصناعية يتطلب تجديد معارف للعاملين وتدريبهم وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة الإنتاج .

**ه/- رفع الروح المعنوية :** حيث أن امتلاك المهارات يؤدي إلى زيادة شعور العاملين بالأمن والاستقرار ، مما يرفع من الروح المعنوية لديهم في الاقتصاد في الإنفاق ، فالتدريب مردود أكثر من كلفته ، فباستخدام الآلة بأصول وبوسائل سليمة تقلل من النفقات .

**ن/-وفرة قوة احتياطية بالمؤسسة:** حيث للمؤسسة : حيث يشكل التدريب مصدراً مهماً للطلبات الملحة التي تفوق الإمكانيات المتوفرة في سوق العمل ، وبذلك تتمكن المراكز التدريبية من مد المؤسسات بالقوة العاملة المدربة .

**8- مجالات الدراسة :**

**8-1- المجال الزمني:** أجرت الدراسة الحالية في مارس 2018 .

- 2-8- المجال المكاني:** أجرت الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة
- 3-8- المجال البشري:** وهو مجتمع البحث الذي تجرى عليه الدراسة وبلغ عددهم 72 موظف إداري قاموا بدورات تدريبية حيث تم الاعتماد على المسح الشامل لجميع العمال الإداريين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة
- 4-8- المنهج المستخدم :** بما أننا بصدد دراسة حول "تدريب الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الالكترونية في المؤسسة الاقتصادية" فإننا نجد المنهج الذي يلائم الدراسة هو **المنهج الوصفي** . الذي "هو عبارة عن طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي للوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية معينة ، أو هو الطريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة " (صلاح الدين شروخ، 2003، ص147)
- 5-8- أدوات جمع المعلومات:**

**الاستبيان :** تم إعداد الاستبيان الذي وجه إلى العمال الإداريين في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة وتم وضع 24 سؤال بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة .

#### 9- تحليل وتفسير نتائج الدراسة :

**الجدول : يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس**

النسبة	التكرار	الجنس
72%	42	ذكر
28%	16	انثى
100%	58	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة الذكور أكثر من نسبة الإناث حيث قدرت نسبة الذكور بـ 72% ونسبة الإناث قدرت بـ 28% وهذا يعني أن نسبة الموظفين أكثر من نسبة الموظفات في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة مقارنة بنسبة الإناث . ويمكن تفسير سيطرة العنصر الرجالي على عدة اعتبارات منها نظرة المجتمع لادوار المرأة والتي لا تزال تقليدية ، كما أن الرجل في المجتمع الجزائري يكتسح ميدان الشغل إذ يبقى النظر إلى الرجل كمسئول في الفضاء العمومي ، والى المرأة كمسئولة في البيت ، أو كعاملة في بعض القطاعات دون غيرها . كما أن طغيان نسبة الذكور راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة بحيث تتطلب الجنس الذكوري أكثر من الإناث في العمل ، وكذلك النظرة السلبية إلى إمكانية الإناث في تحمل المسؤولية الإدارية .

**الجدول: يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب السن**

النسبة	التكرار	السن
29%	17	35-25
52%	30	45-36
91%	11	55-46
100%	58	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا أن غالبية المبحوثين تتراوح أعمارهم بين 36 و 45 سنة وهي الفئة الغالبة في الدراسة حيث قدرت بـ 52%، ثم تليه نسبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و 35 سنة التي قدرت بـ 29%، بعدها تأتي نسبة 19% والتي تمثل نسبة المبحوثين الذين يتراوح أعمارهم بين 46 و 55 سنة ، من هذه المعطيات يتضح لنا أن معدل أعمار مجتمع الدراسة يتراوح بين 30 و 45 سنة وهذا ما يدل على أن المؤسسة تركز على العناصر الشابة التي لها

شهادات تتمتع بالكفاءة والقدرة والإبداع في العمل. كما أن هذه المرحلة هي مرحلة العطاء وبذل المجهود وتضم طاقة تستوعب العمل في المؤسسة، كما أنها تحمل من الخبرة ما يمكنها من تحمل المسؤوليات التي تسند إليها

#### الجدول : يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
09%	05	متوسط
26%	15	ثانوي
66%	38	جامعي
100%	58	المجموع

من خلال الجدول أن نسبة 66% من المبحوثين يحملون شهادات جامعية ثم يليه نسبة المبحوثين الذين لديهم مستوى ثانوي حيث قدرت نسبتهم بـ 26% ، ثم تأتي نسبة 09% والتي تمثل المستوى المتوسط.

ومن خلاله نقول بان أغلبية العمال من ذوي المستوى التعليمي الجامعي وقد يرجع هذا إلى أن اغلب الوظائف أصبح يتحكم فيها المؤهل العلمي لصاحب الوظيفة خاصة بعد التغيير في توصيف اغلب الوظائف حيث تركز المؤسسة في عملية توظيف الشباب ذوي الشهادات العليا الجامعية ، ويمكن القول أن الاستثمار في العاملين الشباب ذوي الشهادات الجامعية عن طريق تكوينهم سوف يؤدي حتما إلى تطوير مهاراتهم وقدراتهم وسلوكهم وبالتالي تحسين أدائهم ومهامهم ومنه تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة ،وبذلك كلما ارتفع المستوى العلمي للأفراد كانوا أكثر تجاوبا واستيعابا للبرامج التكوينية .

#### الجدول رقم (5) يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب الوظيفة :

النسبة	التكرار	الوظيفة
62%	36	إطار
26%	15	عون تحكم
12%	07	عون تنفيذ
100%	58	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الإطارات هي النسبة الأكثر حيث قدرت بـ 62% ،تأتي بعدها نسبة أعوان التحكم وقدرت بـ 26% وفي الأخير تأتي نسبة 12% والتي تمثل أعوان التنفيذ ،حيث أن المؤسسة تتميز بالتنوع في الرتب الإدارية والتي تنصدها رتبة الإطارات وهذا يرجع إلى الأعمال الإدارية في المؤسسة محل الدراسة والتي تتعلق بالتنسيق والمهام الإدارية المعقدة والتي تتطلب خبرات طويلة وشهادات عليا جامعية .إضافة إلى أن المؤسسة طبيعة العمل في المؤسسة تفرض وجود نسبة كبيرة من الإطارات كونها شبكة تسيير ، كما أن مجتمع الدراسة كلهم يعملون في المكاتب ، أي أن الأعمال تتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية.

#### الجدول رقم (06) يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب عدد سنوات العمل

النسبة	التكرار	عدد سنوات العمل
16%	09	أقل من 05 سنوات
28%	16	من 05 - 10 سنوات
57%	33	أكثر من 10 سنوات
100%	58	المجموع

من خلال الجدول الخاص المتعلقة بمتغير عدد سنوات العمل أو الخبرة أن أغلبية المبحوثين تتراوح نسبة سنوات الخبرة لديهم في المؤسسة أكثر من 10 سنوات أخذت أكبر نسبة وهي 57% ، ومن 05 إلى 10 سنوات أخذت نسبة 16%



،أما بقيت المبحوثين فقد تراوحت سنوات العمل لديهم اقل من 05 سنوات وهذا بنسبة 09% وهي اقل نسبة مقارنة بالنسب الأخرى .

وتدل كافة البيانات الكمية على اعتماد المؤسسة على الاقدمية في العمل من جهة كما تدل من جهة أخرى على إدراك المؤسسة لأهمية تجديد طاقاتها البشرية وتزويد العمال ذوي الخبرات العالية بالتكنولوجيا الحديثة وذلك بدمج الإطارات الجامعية الحديثة من الشباب بالمؤسسة والاستعانة باليد العاملة الجديدة بخبرات العمال ذوي الاقدمية والخبرة العالية في العمل لتحقيق أهداف المؤسسة وضمان السير الجيد لها ،كما أن المؤسسة من اجل الحصول على أفضل الخدمات توظف ممن لديهم مستوى خبرة اكبر من غيرهم وهذا ما يطلبونه في مسابقة التوظيف .

من خلال دراستنا وجدنا أن غالبية عمال مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة هم من جنس الذكور،بنسبة 72% في حين بلغت نسبة الإناث 28% ، ويرجع ذلك إلى ثقافة وخصوصية المجتمع كذلك النظرة السلبية إلى إمكانية الإناث في تحمل المسؤولية الإدارية،وطبيعة عمل المؤسسة .

- أغلبية أفراد مجتمع الدراسة كان سنهم بين 36-45 بنسبة 52% ويرجع ذلك إلى أن المؤسسة تركز على العناصر الشابة التي لها شهادات تتمتع بالكفاءة والقدرة والإبداع في العمل كما أنها تحمل من الخبرة ما يمكنها من تحمل المسؤوليات التي تسند إليها كما أن هذه المرحلة هي مرحلة العطاء وبذل المجهود وتضم طاقة تستوعب العمل في المؤسسة.

- غالبية أفراد مجتمع الدراسة لديهم مستوى تعليمي جامعي وهذا بنسبة 66% يرجع هذا إلى أن اغلب الوظائف أصبح يتحكم فيها المؤهل العلمي لصاحب الوظيفة حيث تركز المؤسسة في عملية توظيف الشباب ذوي الشهادات العليا الجامعية ويرجع هذا إلى أن مناصب العمل في المؤسسة تحتاج إلى موظفين ذوي شهادات عليا ،إضافة إلى وعي العمال بالدور الايجابي الذي يلعبه المستوى التعليمي في مسارهم المهني وهذا بعد الدورات التكوينية التي سيتلقونها عند التحاقهم بالمؤسسة .

- غالبية العمال في المؤسسة هم من رتبة الإطارات وهذا بنسبة 62% ثم تأتي نسبة أعوان التحكم ب 26% وفي الأخير تأتي نسبة أعوان التحكم بنسبة 12 % وهذا يرجع إلى الأعمال الإدارية في المؤسسة محل الدراسة والتي تتعلق بالتسيير والمهام الإدارية المعقدة والتي تتطلب خبرات طويلة وشهادات عليا ، كما أن التنوع في الرتب راجع إلى طبيعة نشاط كل موظف في المؤسسة إضافة إلى أن المؤسسة طبيعة العمل في المؤسسة تفرض وجود نسبة كبيرة من الإطارات كونها شبكة تسيير ، كما أن مجتمع الدراسة كلهم يعملون في المكاتب ، أي أن الأعمال تتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية .

- غالبية العمال في المؤسسة لديهم خبرات مهنية طويلة حيث اغلب العمال لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات وهذا بنسبة 57% ومنه نستنتج أن المؤسسة من اجل الحصول على أفضل الخدمات توظف ممن لديهم مستوى خبرة اكبر من غيرهم وهذا ما يطلبونه في مسابقة التوظيف إضافة إلى اعتماد المؤسسة على الأقدمية في العمل من جهة كما تدل من جهة أخرى على إدراك المؤسسة لأهمية تجديد طاقاتها البشرية وتزويد العمال ذوي الخبرات العالية بالتكنولوجيا الحديثة وذلك بدمج الإطارات الجامعية الحديثة من الشباب بالمؤسسة.

**9-1- عرض وتفسير نتائج التساؤل الفرعي الأول :** من خلال التساؤل الاول والمتمثل في أن إعداد برامج تكوينية باستخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تفعيل الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة توصلنا إلى :

- أن المؤسسة تعتمد على مجموعه متنوعه من التكنولوجيا في نشاطاتها وعلى رأسها الحواسيب بنسبة 36% وهذا من اجل تسهيل وتسريع المعاملات الإدارية ثم تأتي تكنولوجيا أخرى مثل الفاكس بنسبة 24% والهاتف بنسبة 9% والبريد الالكتروني بنسبة 4 % والانترنت بنسبة 27% وهي نسب متقاربة وهذا نتيجة أن المؤسسة لها تعدد وتنوع في استخدام

الوسائل التكنولوجية الحديثة لأنها القاعدة الأساسية التي تبنى عليها تطبيقات الإدارة الإلكترونية لذا تعتمد المؤسسة على هذه الوسائل التكنولوجية المتطورة وهذا من أجل تسهيل المعاملات الإدارية والفنية ومواكبة التطورات الحديثة وتسهيل عملية التفاعل بين العمال والمكاتب فيما بينها.

كما أن المؤسسة تعتمد على وسائل حديثة في معاملاتها وهذا بنسبة 100%، وذلك من أجل السير الحسن لمختلف مهام المؤسسة، وحتى لا تتعطل مصالحها وتسهيل التفاعل الذي هو ضروري بين العمال في المؤسسة لان العامل يعتبر عضو من المجتمع والمجتمع في نهاية الأمر هو عبارة عن حجم معين من التفاعلات التي تجري بين أعضائه وهو يتكون من جماعات يرتبط الأفراد من خلالها ببعض البعض بالإضافة إلى العلاقات التي تربط الجماعات ذاتها، كما أنها تعتمد على هذه الوسائل في عملية التدريب بنسبة 100% وذلك من أجل تسهيل التفاعل ونقل المعلومات من المكون أي القائم على عملية التكوين إلى المتكون وهذا من أجل الحصول على نتائج جيدة وتكوين كادر بشري يتماشى مع المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية التي أصبحت أمر ضروري يجب الاعتماد عليه وخاصة في المؤسسات الكبرى كمؤسسة اتصالات الجزائر.

يتنوع التدريب في المؤسسة بين الخاص والعام حيث أن التدريب العام أكثر في المؤسسة بنسبة 55% لأنه هو الأساس، أما التدريب الخاص فقدرت نسبته ب 45% ويكون هذا حسب الحاجة . حيث أن المؤسسة توجد بداخلها حقل من التفاعلات التي لها أشكال كعملية التكوين ، فالتكوين العام لا بد منه لأي عامل جديد ينظم للمؤسسة لكي يكون على دراية لمحيط العمل والأنظمة والقوانين واللوائح الخاصة بالمؤسسة ،أما التكوين الخاص فيكون حسب حاجة العمل كاستقطاب المؤسسة لتكنولوجيا جديدة فإن المؤسسة تلجأ إلى تكوين العامل عليها.

- تدرب المؤسسة عمالها على الآلات الحديثة التي تستقطبها وهذا بنسبة 99% لان المؤسسة من خلال هذا التدريب تسعى إلى إعادة تأهيل العمال ومن هم على رأس العمل في المؤسسة والذين هم بحاجة إلى تطوير معلوماتهم وقدراتهم من خلال هذا النوع من التدريب حيث نقول أن طبيعة عمل المؤسسة يفرض وجود التدريب التقني أي التدريب على الوسائل الحديثة ، بحكم أن المؤسسة تسعى إلى استقطاب كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إضافة إلى أن التدريب أو التكوين الإلكتروني له أهمية كبيرة تعود بالنفع على المؤسسة بالدرجة الأولى ثم على العامل ،وتكمن هذه الأهمية في "أنها تحدد معلومات العمال باستمرار .

- كما أن المؤسسة تتبع سياسة تكوين عمالها بنسبة 67% بشكل دوري ودائم وهذا يعكس حرص المؤسسة على إعداد وتكوين عمال قادرين على التكيف مع مستجدات التكنولوجيا الحديثة وإعداد كوادر بشرية قادرة على تحقيق الأهداف المرجوة والقضاء على التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

-أن مدة الدورات التكوينية التي تبرمجها المؤسسة حول استخدام الوسائل التكنولوجية كافية وهذا ما أفرت به نسبة 60% من العمال حيث أن المؤسسة تقوم بتصميم البرامج التكوينية من خلال مجموعه من العناصر الضرورية ومن بين هذه العناصر نذكر "المشاركون في الدورة التدريبية ومدة التدريب ، حيث يتم تحديد البرامج بدقة ،حيث تحدد الوظائف والبرامج والأهداف المستقبلية والمدة الزمنية اللازمة لتنفيذ البرنامج إضافة إلى تناسب تلك البرامج مع طبيعة عمل المتدرب فإن هذا يحقق النتائج المرجوة.

-التكوين الذي تقوم به المؤسسة لعمالها يحقق أهدافه وهذا بنسبة 95% من إجابات المبحوثين حيث أن أهداف التكوين التقني تكون شاملة وتتماشى مع التغيرات الجارية سواء على مستوى البيئة الداخلية أو الخارجية . كما أن التكوين باعتباره بيئة تفاعلية تتواجد بها مجموعه من العمال كل له دور معين فانه يخلق تفاعل بين العمال المتكونين تتمثل في التفاعل بين القائم على عملية التكوين من جهة وبين العامل المتكون إضافة إلى المؤسسة بعد كل دورة تكوينية تقوم بتقييم أداء عمالها لمعرفة مدى نجاح هذه الدورة وهذا من خلال معرفة أداء العمال بعد كل دورة تكوينية .

- تتعدد الدورات التكوينية التي تبرمجها المؤسسة حسب الحاجة إلى تلك الدورات وهذا حسب إجابة المبحوثين بنسبة 57% من العمال حيث أن المؤسسة تهتم بتأهيل وتطوير عمالها بصفة دورية دون انقطاع عن طريق تصميم دورات تكوينية مبرمجة أو عند الحاجة ، كما أن التطور التكنولوجي بات سريعا بحيث أننا باستمرار بحاجة لتعلم مهارات وعلوم جديدة فهناك عمال يملكون مهارات لا تتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة وهذا يعتبر من التحديات التي تواجه الإدارة الالكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصرنة الإدارة التقليدية.

من خلال هذه النتائج نستنتج أن إعداد برامج تكوينية باستخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تفعيل الإدارة الالكترونية بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة .

**9-2- عرض وتفسير نتائج التساؤل الثاني :** من خلال التساؤل الثاني والمتمثل في أن المهارات والخبرات التي يملكها المورد البشري في تفعيل الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر بروقلا توصلنا إلى :

- أغلبية العمال في المؤسسة يجيدون استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تتوفر في المؤسسة وقدرت نسبتهم ب 97% من إجابات المبحوثين ، حيث أن المؤسسة من أهم المشاريع التي تسعى إلى تنفيذها هو مشروع عصرنة الإدارة بشكل دائم ومستمر يتماشى مع التطورات التكنولوجية خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أي تفعيل الإدارة الالكترونية والقضاء على الإدارة التقليدية فيجب أن تراعي عدة متطلبات منها : عدد لا بأس به من الموظفين الذين يتقنون التعاملات الالكترونية واستخدام التكنولوجيا الحديثة وينفاعلون فيما بينهم في محيط العمل عن طريقها وهذا من أجل ضمان نجاح مشروع الإدارة الالكترونية .

- غالبية العمال في المؤسسة يفضلون العمل الالكتروني على العمل اليدوي حيث كانت نسبة العمال الذين يفضلون العمل الالكتروني على العمل اليدوي 93% ، أما الذين يفضلون عكس ذلك 7% ، وهذا راجع لسهولة التعامل مع طبيعة هذا النوع من العمل إضافة إلى أن العمل الالكتروني يحقق السرعة في الأداء وكذلك سهولة انتقال المعلومات واختصار الوقت ويضمن السرية والأمن في نقل المعلومات ، كما أن الموظفين يحدث بينهم تفاعل أثناء العمل عن الطريق التعاملات الإدارية فيما بينهم والأوامر التي تعطى لهم من قبل المسؤولين فهم يفضلون هذا النوع من العمل لأنه يسهل عملية التفاعل فيما بينهم.

- معظم العمال في المؤسسة يجيدون التعامل مع شبكة الانترنت بنسبة 97 وهذا راجع إلى أهميتها في المؤسسة وانتشارها الكبير فيها إضافة إلى أن غالبية العمال نجدهم يحملون شهادات تمكنهم من التعامل وبسهولة مع هذه التكنولوجيا وخبرة كبيرة من خلال التكوين الذين تلقوه حول هذه التكنولوجيا. كما أن طبيعة العمل في المؤسسة تتطلب ذلك ، فهناك مهام يجب إنجازها أليا ، كما أن الانترنت تعد بوابة فريدة للدخول إلى قلب المؤسسة والاطلاع على نشاطها ، ويمكن اعتبارها فضاء افتراضيا تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المؤسسة وتهتم أفرادها ، وهي متوفرة عند جميع أفراد مجتمع الدراسة

- أغلبية العمال في المؤسسة هم على إطلاع دائم بما هو جديد في مجال عملهم وقدرت نسبة الذين أجابوا بهذه الإجابة 90% حيث يسعون دائما للتعرف ورصد كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا المتطورة التي تطرأ في مجال عملهم ويرجعون هذا إلى أن رغبتهم في مواكبة التطورات الحديثة تدفعهم إلى هذا إضافة إلى أن طبيعة عملهم تفرض عليهم هذا ، إضافة إلى أن الفرد بطبعه يسعى دائما إلى التعرف على ما هو جديد في كل مجالات حياته اليومية من أجل تطوير نفسه وتطوير مهاراته ومن أجل وعيه لما يدور حوله من مستجدات وهذا من أجل تطوير أفكاره ومهارته .

- توجد بالمؤسسة كوادر بشرية تعمل على تطوير البنية التحتية للشبكات ووسائل الاتصال وهذا ما أجاب عليه نسبة 95% من العمال حيث فرضت العولمة والتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على معظم المؤسسات

ومنها مؤسسة اتصالات الجزائر تحديث إدارتها وتحاول في نفس الوقت أن تظهر اهتماما بالإنسان ومعاملاته كمورد بشري مهم وثمانين يقوم بالعمل على تطوير النية التحتية للشبكات ووسائل الاتصال، وهذا من أجل أن تبقى في السياق وان تواكب ركب التقدم العالمي.

يوجد بالمؤسسة عمال متخصصين في صيانة الأجهزة الإلكترونية المتوفرة في المؤسسة وهذا ما أكدته نسبة 95% من إجابة العمال، حيث أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها، وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعلم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب التدريبية على كافة المستويات.

- معظم العمال في المؤسسة يرغبون في تعويض خبرتهم المهنية القديمة بالخبرة الجديدة بنسبة 84% حيث أن رغبة العمال في تعويض الخبرة القديمة بالجديدة هو من أجل مواكبة كل ما هو جديد في مجال العمل باعتبار أن المؤسسة دائما ما تحدث وسائلها وطرق عملها مما يجعلهم في سيرة دائمة مع التغييرات التي تحدث في العمل، كما أن العامل يعتبر عنصر بشري الذي تكون فيه الرغبة والدافعية للتغيير ويسعى دائما لتطوير نفسه.

- معظم العمال في المؤسسة يمتلكون المعارف العلمية التي تجعلهم يتحكمون في تكنولوجيا الإتصال الحديثة وهذا بنسبة 84% حيث أن مساهمات ونتائج السياسة التكوينية التي تعتمد عليها المؤسسة كانت مفيدة. وتنعكس بالإيجاب على مستوى المؤسسة وعلى مستوى العامل، وباعتباره مورد رئيسي لها ومن أجود مستثمراتها فهي تعمل دائما على تهيئته ليكون صدى لمختلف التغييرات التي تحدثها المؤسسة داخليا وخارجيا وخير دليل على ذلك أن أغلبية الأفراد المبحوثين أكدوا إمتلاكهم للمعارف العلمية التي تجعلهم يتحكمون في تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

- غالبية العمال لديهم وعي حول ضرورة الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية وهذا ما أكدته إجابات العمال بنسبة 86% لأنهم يعتبرونها حتمية وضرورية في عصر المعلوماتية، كما أنها تعد إحدى مظاهر العصرية التي أصبحت ضرورية في التعاملات الإدارية، إضافة إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى إلى استقطاب الموظفين أصحاب الشهادات العليا من الذين يملكون خبرات حول الإدارة الإلكترونية إضافة إلى الموظفين اللذين لهم شهادات من ذي الاختصاصات في مجالات تبنى عليها الإدارة الإلكترونية كالإعلام الآلي والإلكترونيك.

- من أجل مواكبة كل التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الإدارة الإلكترونية قدم العمال جملة من الاقتراحات هي : التكوين المستمر - تزويد كل الإدارات بشبكة الانترنت والحوايب - صناعه التكنولوجية بدل استيرادها - وضع دورات تدريبية مواكبة لكل تطور تكنولوجي - تحديث وسائل ومعدات العمل .

من خلال هذه النتائج نستنتج أن المهارات والخبرات التي يملكها المورد البشري تساهم في تفعيل الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة .

#### الخلاصة :

إن إعداد برامج تكوينية باستخدام الوسائل التكنولوجية يساهم في تفعيل الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة، وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا المتطورة في عملية التكوين من أجل تسهيل عملية التفاعل بين القائمين على عملية التكوين وبين العاملين المتكويين وكذلك التنوع من هذه الوسائل حسب الحاجة والاعتماد عليها في نقل المعلومات وإختصار الوقت والجهد، والاعتماد على وسائل حديثة من أجل مواكبة التطورات الحاصلة، إضافة إلى تكوين المؤسسة لعمالها على الآلات الحديثة المتطورة التي تستقطبها المؤسسة والتكثيف من الدورات التكوينية بإعتبارها بيئة تفاعلية يستفيد منها العامل نتيجة تفاعله مع غيره من المتكويين عن طريق اللغة المشتركة بينهم وهذا من أجل مواكبة كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات .

وان المهارات والخبرات التي يملكها المورد البشري تساهم في تفعيل الإدارة الإلكترونية، وهذا من خلال امتلاك العمال في المؤسسة للمهارات والخبرات التي يمكنهم من التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة وميولهم إلى التعاملات الإلكترونية بدل الورقية إثناء عملهم من أجل تسهيل أعمالهم الإدارية، ورغبتهم في تطوير أنفسهم واستبدال خبراتهم المهنية القديمة بالحديثة ووعيمهم لضرورة الانتقال إلى العمل بالإدارة الإلكترونية لأن العامل عنصر نشط وفعال يسعى دائما لتطوير نفسه، كما أنهم يعتبرونها حتمية في وقتنا الراهن، كما توفر المؤسسة كوادر بشرية وموظفين يعملون على تطوير البنية التحتية لوسائل الاتصال وصيانة الأجهزة الإلكترونية من أجل المحافظة عليها وعلى سيرورة العمل.

ومن خلال هذا نستنتج أن تدريب الموارد البشرية يساهم في تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الاقتصادية. ولقد تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع البريد و المواصلات لتسهيل المعاملات المالية من دفع الحوالات البريدية و تسهيل النظر في الحسابات البريدية الجارية وطلب نماذج الصكوك البريدية، و الاستفادة المباشرة من الحساب البريدي الجاري من نقاط مكاتب البريد و الإيداع في الرصيد من كل نقاط الوطن، بالإضافة إلى ربط كافة بنوك وطن ببعضها البعض.

### الخاتمة :

لقد كان هدفنا الأساسي في هذه الورقة البحثية هو التعرف على تدريب الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الاقتصادية حيث بينت الدراسة أن تدريب الموارد البشرية له دور كبير في نشر التعاملات الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية وهذا من خلال إعداد برامج تكوينية تستخدم فيها المؤسسة وتستعين بوسائل حديثة ومتطورة وآلات تقنية لتسهيل عملية التكوين ونشر المعاملات الإلكترونية لتسهيل أعمالها كما أن الخبرات والمهارات التي يملكها المورد البشري في المؤسسة تساهم بشكل كبير في نشر التعاملات الإلكترونية بدل التقليدية ومنه يساهم في تفعيل الإدارة الإلكترونية واستقطاب المؤسسة لعمال وكوادر قادرة على تفعيل الإدارة الإلكترونية من خلال صيانة الأجهزة المتوفرة وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي الأخير نقول أن تكوين الموارد البشرية ضرورة ملحة وله دور كبير في تفعيل الإدارة الإلكترونية.

### قائمة المراجع :

- 1- قاضي هشام، (2010)، الموسوعة الذهبية لأشهر المصطلحات، دار الجزيرة، الجزائر.
- 2- موسى عبد الناصر، محمد قريشي (2011)، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تكوين العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 9، الجزائر.
- 3- علاء عبد الرزاق السالمي (2006)، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، ط1، عمان.
- 4- نجم عبود نجم، (2009) الإدارة والمعرفة، (الإستراتيجية - الوظائف - المجالات)، دار اليازوري، عمان الأردن.
- 5- مصطفى فيلاني، (2001)، مجتمع العمل، ط1، مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت.
- 6- كلثم محمد الكبيسي، (2008)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية.
- 7- إبراهيم رمضان الديب، استراتيجيات تحديث وتفعيل التدريب في المؤسسة التعليمية، أطروحة دكتوراه للإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك، (ص 19).
- 8- زوليف مهدي حسن (2003)، إدارة الأفراد، دار الصفاء، عمان، الأردن.
- 9- Bernard Maratory et Daniel Crozet (2001), *Gestion Des Ressources Humain*, dound, paris.

- 10- سعيد السالم، عادل حرحوش (2002)، عالم الكتب الحديث، عمان، الأردن .
- 11- بودون .ف.بوريكو، (1986) المعجم النقدي لعلم الاجتماع، تر:سليم حداد، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت .
- 12- السيد الحسيني، (1976)، النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، دار المعارف، القاهرة .
- 13- عقلة محمد الميضي، أسامة محمد جرادات (2001)، التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
- 14- صالح محمد النويجم، (2005)، تقويم كفاءة العملية التدريبية في معاهد التدريب الأمنية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، العربية السعودية .
- 15- صلاح الدين شروخ، (2003)، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار العلوم، الجزائر، 2003
- 18- عيان عبد القادر، (2014-2015)، "تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر ..
- 19- شادي محمد مطر، (2013)، "دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الالكترونية"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، غير منشورة، جامعة الأقصى، فلسطين .
- 20- موسى عبد الناصر ومحمد فريشي، (2011)، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة منشورة في مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 09 .

#### كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

د. سامية عزيز، (2021) تدريب الموارد البشرية ومساهماتها في تفعيل الإدارة الالكترونية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية، المجلد 13(02) //2021، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص 347-360.