



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم: علم الاجتماع

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:

بعنوان:

مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وظائف الموارد البشرية

دراسة ميدانية بالوكالة التجارية لإتصالات الجزائر- فرع ولاية الطارف-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذة:

د/ هامل مهديّة

من إعداد الطالبة:

• تريدي ملاك

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ (ة)
رئيسا	جامعة الطارف	أستاذة	د/ حربي سميرة
مشرفا ومقررا	جامعة الطارف	أستاذة	د/ هامل مهديّة
عضوا	جامعة الطارف	أستاذ محاضر-أ-	د/ فوضيل محمد فؤاد

السنة الجامعية: 2022-2023



شكر وتقدير

لله الحمد والشكر من قبل ومن بعد

أتقدم بكل شكر وإمتنان إلى أستاذتي الفاضلة "هامل مهدية"

على قبولها الإشراف على هذه المذكرة، وعلى ما أحاطتني به من
نصح وإرشاد وتوجيهات قيمة.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من السادة أعضاء لجنة
المناقشة على الجهد الذي بذلوه والملاحظات والأراء القيمة التي أبدوها
لإثراء هذه الدراسة، والشكر موصول لجميع العاملين بكلية العلوم
الاجتماعية والإنسانية.

كما أتقدم بجزيل الشكر والإمتنان لجميع العاملين بمؤسسة إتصالات
الجزائر - فرع ولاية الطارف -

لما أبدوه من صدق مساعدة وحسن تعاون.

الإهداء

أهدي هذا العمل لكل من ترك ذكرى

جميلة في حياتي

الملخص

الملخص باللغة العربية:

أنتجت تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة خلال السنوات الاخيرة واقعا اداريا وتنظيميا جديدا، وتعد الإدارة الإلكترونية بأسلوب إداري حديث من ثمار منجزات التقنية من خلال تحويل كافة الاعمال والخدمات الادارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية وبدقة متناهية، وباعتبار المورد البشري القلب النابض لأي مؤسسة كانت والمحرك الاساسي لها وجب عليها العمل على عصرنه وظائفه للتكيف مع متغيرات العصر الحالي، وانطلاقا من هذا هدفت هذه الدراسة الى البحث في مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين وظائف الموارد البشرية حيث وقع الاختيار على الوكالة التجارية إتصالات الجزائر -فرع ولاية الطارف-.

وتأسيسا على ذلك تبلورت اشكالية الدراسة في التساؤل المركزي التالي:

كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين وظائف الموارد البشرية؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم تجزئته إلى التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما هي الانعكاسات الادارية الإلكترونية على عملية التوظيف بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر

-فرع ولاية الطارف-؟

- كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في التحكم الأمثل لعمليات التدريب بالوكالة التجارية لاتصالات

الجزائر -فرع ولاية الطارف-؟.

- كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تسهيل عملية المراقبة بالوكالة التجارية لإتصالات الجزائر -

فرع ولاية الطارف-؟.

فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي والاستعانة بعدد من أدوات جمع البيانات وعلى رأسها الاستمارة من أجل الإجابة على اشكالية الدراسة، كما قد تم استخدام اسلوب المسح الشامل.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بالرغم من قيام الوكالة بنشر إعلانات عن الوظائف الشاغرة عبر البوابة الالكترونية الخاصة بها إلا أنها لازالت تعتمد على الاسلوب التقليدي لكل من المقابلات التوظيف نظام الاختيار الالكتروني.
- تسعى الوكالة من خلال برامج تدريب الالكتروني إلى تطوير ورفع من كفاءة وقدرات ومعارف الموظفين باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة من أجل التكتيف والتأقلم مع البيئة الإلكترونية للحصول على مورد بشري كفاء وفعال.
- يساهم النظام الرقابة الالية في زيادة انضباط الموظفين في عمل من اجل إنجاز أعمال ومهام بسرعة ودقة عالية.

Summary:

Information and communication technology and its advanced applications have produced in recent years a new administrative and organizational reality, and electronic management in a modern administrative style is one of the fruits of technology achievements by transforming all traditional administrative works and services into electronic works and services that are implemented at a high speed and with growing accuracy, and considering the human resource as the beating heart of any institution. And the main driver for it, it must work on modernizing its functions to adapt to the changes of the current era, and based on this, this study aimed to search for the contribution of electronic management in improving human resource functions, as the commercial agency was chosen, Algeria Telecom – El Tarf branch –.

Based on this, the problematic of the study was crystallized in the following central question: How does electronic management contribute to improving human resource functions?

To answer this question, it was divided into the following sub-questions:

What are the electronic administrative repercussions on the employment process in the commercial agency of Algeria Telecom – El Tarf branch –?

How does electronic management contribute to the optimal control of training operations in the commercial agency of Algeria Telecom – El Tarf branch –?

How does the electronic administration contribute to facilitating the control process in the commercial agency of Algeria Telecom – El Tarf branch –?

The descriptive approach was relied on and a number of data collection tools were used, especially the questionnaire, in order to answer the problem of the study, and the comprehensive survey method was used.

*The study reached the following results: Although the agency publishes advertisements for vacancies through its electronic portal, it still relies on the traditional method of each of the recruitment interviews, the electronic selection system.

* The agency seeks, through electronic training programs, to develop and raise the efficiency, capabilities and knowledge of employees by using modern technology in order to intensify and adapt to the electronic environment in order to obtain an efficient and effective human resource

*The automatic control system contributes to increasing employee discipline in order to complete work and tasks quickly and with high accuracy.

محتوى البحث

الصفحة	محتوى البحث
	شكر وعرافان
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
	محتوى البحث
	فهرس الجداول
أ-ب	المقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	
4	تمهيد
5	أولاً: الإشكالية
7	ثانياً: أسباب إختيار الموضوع
8	ثالثاً: أهداف الدراسة
9	رابعاً: أهمية الدراسة
10	خامساً: تحديد المفاهيم
16	سادساً: المقاربة النظرية للدراسة
20	سابعاً: الدراسات السابقة
28	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: المرتكزات الأساسية لإدارة الإلكترونية	
30	تمهيد:

31	أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية
32	ثانياً: عناصر وأنماط الإدارة الإلكترونية
34	ثالثاً: سمات وظائف الإدارة الإلكترونية
42	رابعاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية
44	خامساً: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية
47	سادساً: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها
58	سابعاً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
62	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: إدارة الموارد البشرية	
64	تمهيد:
65	أولاً: التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية
69	ثانياً: وظائف إدارة الموارد البشرية
74	ثالثاً: أهداف وأهمية إدارة الموارد البشرية
77	رابعاً: التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية
79	خامساً: وظائف الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية
82	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الأسس المنهجية للدراسة وتحليل المعطيات الميدانية	
84	تمهيد:

58	أولاً: المنهج المستخدم
86	ثانياً: مجالات الدراسة
89	ثالثاً: العينة وكيفية إختيارها
90	رابعاً: أدوات جمع البيانات
92	خامساً: تفرغ البيانات الميدانية وتحليلها
114	سابعاً: عرض النتائج العامة للدراسة
117	خلاصة الفصل
النتائج العامة للدراسة	
خاتمة	
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
92	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
94	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	02
96	يظهر توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
98	يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	04
99	يمثل توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة	05
101	يمثل ما إن كانت الوكالة تقوم بإستقبال طلبات التوظيف إلكترونيا	06
102	يمثل ما إن كان يتم إجراء المقابلات إلكترونيا في عمليات التوظيف الخاصة بإدارة الموارد البشرية	07
103	يمثل مدى سعي الوكالة لجذب أفراد ذوي مؤهلات علمية في التعامل مع البرامج والأجهزة الإلكترونية	08
105	يمثل ما إن كان للمبحوثين تكوينا في تكنولوجيا الإتصال قبل توظيفهم بالوكالة	09
106	يمثل ما إن كان يتم تدريب الموظفين بإستخدام وسائل الإتصال الحديثة	10
107	يبين توزيع العينة بحسب أسباب قيام الموظفين بالتدريب على التكنولوجيا الحديثة	11

108	يمثل ما إن كانت برامج التدريب الإلكتروني تمكن في رفع القدرة المهنية للموظفين وتطوير معارفهم	12
109	يمثل ما إن كان لدى الموظفين بطاقات مهنية إلكترونية	13
110	يمثل كيف تقييم أداء الموظفين	14
111	يمثل مدى مساهمة النظام الرقابي الآلي في زيادة إنضباط الموظفين	15
112	يمثل ما إن كان نظام الرقابة الآلية يساعد في زيادة إتقان العمل	16
113	يوضح رأي المبحوثين في نظام الرقابة الآلية في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية	17

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
92	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
94	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	02
96	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
101	يوضح ما إن كانت الوكالة تقوم بإستقبال طلبات التوظيف إلكترونيا	04
103	يوضح مدى سعي الوكالة لجذب أفراد ذوي مؤهلات علمية في التعامل مع البرامج والأجهزة الإلكترونية	05

المقدمة

المقدمة

يعرف العصر الحالي تقدما وتطورا متسارعا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أوجدت واقعا جديدا وممارسات جديدة في مختلف المجالات الإنسانية، وعلى الصعيد الإداري تجلى ذلك بظهور ما يعرف بالإدارة الإلكترونية من خلال التخلي على الأساليب التقليدية في العمل الإداري وإستبدالها بأساليب حديثة تقوم أساسا على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف أجهزتها وبرمجياتها وتطبيقاتها في العمل الإداري في القيام بمختلف أنشطتها، لكي تتكيف هذه الأخيرة مع تغيرات البيئة الخارجية والداخلية وتطوراتها التي تفرض الأخذ بمثل هذه الأساليب الحديثة لإمكانية تحقيق الأهداف بكل كفاءة وفعالية وجودة. وباعتبار أن إدارة الموارد البشرية تعم من أهم المهام والوظائف بين أقسام الإدارة المختلفة في المنظمة، مونها تهتم بأعلى وأثمن الموارد والذي تركز عليه في تنفيذ أعمالها، فهي مجبرة على تحديث وتطوير أسلوب تسيير هذه الموارد بما يتماشى مع متطلبات العصر، فتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسيير الموارد البشرية أصبح ضرورة حتمية، كونها سلاح استراتيجي بمواجهة التحديات التي تواجهها المنظمة في هذا العصر، وتزداد أهمية الإعتماد على التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية من خلال وسائلها المختلفة من أجهزة كمبيوتر وبرامج وتطبيقات وشبكات وأدوات حفظ وتخزين المعلومات التي بسطت وسهلت الوظائف المختلفة والإجراءات المعقدة داخل المنظمة، وهو ما ينعكس على تحسين الأداء العام وبالتالي تحقيق أهدافها.

وعليه في ظل التحول نحو الإدارة الإلكترونية فقد ظهر ما يعرف بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية والتي تقوم على إستخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة في مختلف الأنشطة المتعلقة بوظائف الموارد البشرية من توظيف، تدريب رقابة والتي تعد من الأساليب الإدارية الحديثة في تحقيق الكثير من أهداف الجودة والسعر والشفافية.

المقدمة

وتعتبر الجزائر واحدة من بين الدول العربية التي تسعى للحاق بالموجة التقنية الحاصلة في العالم، حيث سعت جاهدة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية كالتدريب الإلكتروني، التوظيف الإلكتروني تسجيل الحضور الإنصراف إلكترونيا وغيرها من الوظائف.

وعليه جاء دراستنا بعنوان مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وظائف الموارد البشرية، لهذا قسمنا دراستنا إلى أربعة فصول بعد المقدمة، حيث تناولنا في الفصل الأول الاطار العام الدراسة حيث تضمن الاشكالية التي فيها الاحاطة بمختلف جوانب الموضوع، أسباب اختيار الموضوع، أهدافه وأهميته وكذلك تحديد أهم متغيرات الدراسة بالإضافة إلى المقاربة النظرية وفي الاخير دراسات سابقة ذات علاقة بالموضوع الدراسة.

أما الفصل الثاني فتطرقنا إلى أهم المرتكزات الأساسية للإدارة الإلكترونية والمتمثلة في التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية، عناصرها أنماطها ووظائفها اهدافها واهميتها وكذلك متطلبات تطبيقها ومعوقاتهما.

أما الفصل الثالث الذي يحمل عنوان الاطار النظري للإدارة الموارد البشرية تناولنا فيه التطور التاريخي للموارد البشرية ووظائف الموارد البشرية، اهدافه أهميتها، بالإضافة إلى التحديات التي تواجهها وفي الاخير علاه وظائف الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية.

أما الفصل الرابع والأخير تناولنا فيه مجالات الدراسة، المنهج المتبع، أدوات جمع البيانات، العينة وكيفية اختيارها، تليها تفريغ البيانات الميدانية وتحليلها، عرض النتائج العامة ومناقشتها، وأخيرا خاتمة الدراسة، قائمة المصادر والمراجع، ملاحق.

الفصل الأول:

الإطار المفهومي للدراسة

تمهيد:

أولاً: الإشكالية

ثانياً: أسباب إختيار الموضوع

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: المقاربة النظرية للدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد :

في ظل التحولات التي يشهدها الاقتصاد العالمي والتنافس والتحدي المتزايد أمام منظمات الأعمال وكي تحسن من مستوياتها ومستوى أعمالها وجودة خدماتها فإن استمرارية التطوير لمختلف جوانب العمل الإداري يعد ضروريا لنجاح مختلف المؤسسات في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، في المقابل فإن التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات أدى إلى بروز نمط جديد من الإدارة وهو الإدارة الإلكترونية، لهذا فإن معالجة لموضوع مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وظائف المواد البشرية دراسة ميدانية لوكالة التجارة والاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف، يتطلب منا حصر اشكالية الدراسة من خلال عرض تساؤلاتها مع ابراز أهمية الموضوع توضيح الأهداف المرجوة من معالجة هذا الموضوع مرورا بتحديد المفاهيم الأساسية لهذه الدراسة لننتقل للإحاطة بأهم المقاربة السوسيولوجية التي اهتمت بموضوع دراستنا وصولا إلى عرض لأهم الدراسات والابحاث التي تناولت موضوعنا بالدراسة والتحليل ومحاولة الاستفادة منها.

أولاً: الإشكالية:

إن الانتشار التكنولوجي وانفجار المعلومات والاتصال وشمولهم مختلف جوانب الحياة الإنسانية أدت إلى تسريع وتسهيل وتيرة الحياة وتغيير مختلف النشاطات والخدمات سواء على مستوى المحلي أو الدولي، حيث أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصال أحد الركائز الهامة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، كما غيرت في مضامين الإجراءات الإدارية لعملية إلكترونية. ولهذا نجد مختلف المنظمات والمؤسسات تسعى لتطبيق الإدارة الإلكترونية في كافة تعاملاتها وذلك من خلال تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية وبدقة متناهية باستخدام تقنية الإدارة، وهو ما يطلق عليه الإدارة بلا أوراق.

في المقابل فإن التوجه الحديث للمؤسسات المعاصرة يسعى إلى ضرورة الاهتمام بالموارد البشرية باعتباره القلب النابض لأي مؤسسة وخاصة في ظل التغيرات والتحولات الهائلة التي مست جوانب التطور العلمي والتكنولوجي والمعرفي، وفي حدود هذه التغيرات لابد على إدارة الموارد البشرية التفكير والعمل وفق منهج استراتيجي يمكن المؤسسة من بلوغ إستراتيجية وظيفية كانت أو تنظيمية أو حتى مجتمعية وذلك لا يتم إلا من خلال قيام إدارة الموارد البشرية بوظائفها الضرورية لتحقيق التنمية وتطوير مواردها.

إن المؤسسة الجزائرية اليوم ليست بمعزل عن تلك التغيرات التي يعرفها العالم وليست بعيدة عن التحولات السوسيوثقافية والتكنولوجية الهائلة، لذلك سعت لتطبيق الإدارة الإلكترونية لا سيما من خلال تجسيدها لمشروع الجزائر الإلكترونية 2008 _ 2013، الذي يعتبر نقطة التحول في مجال التطوير وترقية الخدمات العمومية ونشر المعلومة والتحول نحو نموذج الحكومة الإلكترونية، وبالرغم من العراقيل التي واجهت تطبيقه بسبب عدم الجاهزية الإلكترونية، ومن أجل إنجاحه قامت الجزائر بمجموعة من الإصلاحات التشريعية الإدارية والتقنية في مختلف القطاعات ومختلف الجوانب.

وبطبيعة الحال فقد عرفت مختلف الجوانب الادارية بالمؤسسة هذا التطور التكنولوجي انطلاقا من التحول نحو الحاسوب وتوظيف برمجياته في مختلف الوظائف الادارية وكان واضحا مسعى المؤسسات الجزائرية نحو الرقمنة وتوظيف الإدارة الإلكترونية في جل وظائفها الإدارية بما فيهما وظائف الموارد البشرية، حيث نجد أن بعض المؤسسات الجزائرية اليوم أصبحت تطبق الإدارة الإلكترونية في وظائف ادارة الموارد البشرية من خلال جعل المنصات الإلكترونية للتوظيف التسجيل الإلكتروني للمشاركة في المسابقات التوظيف واستخدام البطاقات الرقمية للحضور والانصراف، وإدارة الاداء الكترونيا والتدريب الإلكتروني وغيرها من الوظائف، وعلى ما تقدم يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين وظائف الموارد البشرية؟

وللاجابة عن هذا التساؤل المركزي تم تجزئته إلى الاسئلة الفرعية التالية:

- ما هي انعكاسات الإدارة الإلكترونية على عملية التوظيف بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف؟
- كيف تساهم الإدارة الإلكترونية بالتحكم الامثل لعمليات التدريب بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف؟
- كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تسهيل عملية المراقبة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف؟

ثانياً: أسباب إختيار الموضوع:

استناداً لمبدأ السببية والذي ينص على أن هناك لكل ظاهرة سبب أو لكل علة معلول، ولهذا تتجلى أسباب إختيار هذه الدراسة استجابة لعدة عوامل وأسباب ذاتية وأخرى موضوعية وهي كالآتي:

1-2 الأسباب الذاتية :

- حداثة الموضوع في مجال الإدارة وتطبيقاتها مما يتطلب البحث في حيثياته ومتطلباته.
- تخصص الباحث في علم الاجتماع تنظيم وعمل مما يستوجب تناول مواضيع تكون على علاقة بمجال التخصص.
- استخدام الإدارة الإلكترونية من خلال عمليات التسجيل في الجامعة طول المسار التعليمي لنا وكذا ازدياد وتيرة التعليم عن بعد.

2-2 الأسباب الموضوعية:

- تعد الإدارة الإلكترونية من أهم المواضيع التي يمكن دراستها ميدانيا في الوقت الحالي.
- القفزة النوعية التي شهدتها المؤسسات في الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والذي أصبح ضرورة حتمية من أجل التقدم.
- الطابع المتجدد لموضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بوظائف الموارد البشرية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على انعكاسات الإدارة الإلكترونية على عمليات التوظيف والتحكم أكثر في مراحل العملية.
- إبراز مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في التحكم الامثل لعملية التدريب.
- الكشف عن مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل عمليه المراقبة.
- إثراء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الإدارة الإلكترونية.

رابعاً: أهمية الدراسة:

إن أهمية التغيير والتطور ومواكبة التقدم العلمي بصفه عامة والتقدم التقني بصفه خاصة بالنسبة للإدارة وهو من بين المسائل الجوهرية التي تقوم عليها إذ ما أرادت البقاء والاستمرار، مما أدى إلى التوجه نحو توظيف واستخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات وهو ما يطلق عليها اليوم بالإدارة الإلكترونية، كما تبرز أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بالموارد البشري في المؤسسة وتسليط الضوء على وظائف ادارة الموارد البشرية مع التركيز على الوظائف المعاصرة وحسن توظيف الإدارة الإلكترونية.
- توضيح أهمية الإدارة الكترونية للمسؤولين والتعرف على درجة تطبيقها في المؤسسة محل الدراسة ومدى مساهمتها في التطوير العمل الإداري من جانب وظائف الموارد البشرية.
- تقديم دراسة ميدانية تبرز العلاقة بين الإدارة الإلكترونية ووظائف ادارة الموارد البشرية
- تساهم هذه الدراسة في إعطاء رؤية واضحة للقائمين على المنظمات بصفه عامة وادارة الموارد البشرية بصفة خاصة على ضرورة التعرف أكثر وبشكل أعمق على الإدارة الإلكترونية واكتشاف ما يمكن أن تقدمه من ميزات فريدة والتي تساهم بشكل فعال في تطوير أداء المنظمات.
- كما تنبع الأهمية العملية لهذه الدراسة في العمل على التدريب وتطوير الموارد البشرية والمؤهلة والقادرة على استيعاب التطورات في مجال التكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- إثراء المجال المعرفي والعلمي من خلال النتائج المتوصل إليها.

خامسا: تحديد المفاهيم:

تعد المفاهيم من المنطلقات الأساسية في البحوث والدراسات الاجتماعية على وجه الخصوص لأنها تساعد على إعطاء الصورة الموضوعية للبحث فقد يختلف المفهوم باختلاف المدارس الاجتماعية والفكرية، ومنها يمكننا تحديد المفاهيم الأساسية والرئيسية لموضوع الدراسة:

1-5 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

قبل التطرق لمفهوم الإدارة الإلكترونية سوف نقوم بتعريف الإدارة ثم ننتقل إلى لضبط مفهوم الإدارة الإلكترونية.

5-1-1 تعريف الإدارة:

لغة: (أدار) الجهاز الذي يسير أمور الشركة أو المؤسسة.¹

اصطلاحا: يعرف فريديريك تايلور "الإدارة بأنها معرفة ما هو مطلوب عمله من الأفراد والتأكد من تنفيذه بأحسن الطرق وأقل كلفة".²

أما أحمد ماهر فيعرفها قائلا "الإدارة مجموعة من الأنشطة التي تستخدم الموارد المتاحة بكل كفاءة وفعالية لتحقيق أهداف المؤسسة".³

فحسب هذا التعريف فالإدارة إذن تمثل تلك الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق أهدافها.

¹ محمد عبد الرحمن الأسود واخرون: المتقن، دار الراتب الجامعية، لبنان، ص 58.

² علي السلمي: إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط2، 1998، ص 111.

³ أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، دار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2004، ص 10.

ويعرفها أيضا هاتشنسيون بأنها "فن ومهاره تجميع الموارد البشرية والمادية لتحقيق نتائج محددة.¹ يمكن القول أن هذا التعريف ركز على أن الإدارة فن ومهارة فالإدارة، إذن عملية اجتماعية مستمرة تعمل على استغلال الموارد المتاحة عن طريق التخطيط والتنظيم، القيادة والرقابة للوصول إلى هدف محدد. بعد ما قمنا بالتعريف الإدارة سوف نتطرق إلى تعريف مصطلح الإلكترونيّة:

5-1-2 تعريف الإلكترونيّة:

"هي عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكة الاتصال وإلكترونيات المستهلك".² بمعنى تجمع بين الحاسوب كوسيلة اتصالية تعمدت في تواصلها على شبكة معينة من الاتصالات (أي لا بد من توفر التقنية والبرمجيات والشبكة)

5-1-3 تعريف الإدارة الإلكترونيّة:

لقد اختلفت وتباينت التعاريف بخصوص الإدارة الإلكترونيّة وذلك بسبب تنوع وجهات النظر ومنطلقات الباحثين والمفكرين.

فهناك من عرف الإدارة الإلكترونيّة على أنها "عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا والمعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت، في جميع العمليات الادارية الخاصة بمؤسسة ما بغية تحسين العملية الانتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية أداء بالمؤسسة".³

¹ علي السلمي: المرجع السابق، ص 113.

² محمد الصيرفي: الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاسكندرية، ط1، 2009، ص 23.

³ هاني وجيه العطار: التجارة الالكترونية، دار الاكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016، ص 12

ركز التعريف الأول على أن الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية هو استخدام نظم وشبكات التكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع عمليات الادارية.

وجاء في تعريف آخر لمحمد غنيم بأنها "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات واتصالات الكترونية".¹

أما هذا التعريف فإنه تميز بذكره لأطراف عمليات الإدارة الإلكترونية سواء كانت هذه الأطراف أفراد أو منظمات.

كما تعرف على أنها: "العملية الادارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والأخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".²

ركز هذا التعريف على أن الإدارة الالكترونية هي عملية ادارية تشمل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بالاعتماد على الامكانيات المتميزة للإنترنت.

• 4-1-5 التعريف الاجرائي للإدارة الإلكترونية:

انطلاقاً مما تقدم ما يمكن تبني التعريف الاجرائي التالي : الإدارة الالكترونية هي استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقنية حديثة من حاسب ألي وشبكة الانترنت في العمليات الادارية المختلفة من

¹ أحمد محمد غنيم: الإدارة الإلكترونية_ أفاق الحضارة وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 2004 ص 10.

² جم عبود نجم: الإدارة والمعروفة الالكترونية _الاستراتيجية _الوظائف المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص 14.

تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة من أجل تحقيق أهداف الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف في أسرع وقت وبأقل التكاليف وبجودة عالية.

5-2 تعريف إدارة الموارد البشرية:

الواضح أن هذا المصطلح مركب من ثلاثة علامات رئيسية وهي الإدارة والمورد والموارد البشرية ولتوضيحه أكثر سوف نقوم بتعريف المورد البشري أولاً.

5-2-1 تعريف الموارد البشرية:

المورد لغة: المورد يعني مصدر، منبع، وقد يكون هذا المصدر طبيعياً أو مادياً أو بشرياً.¹

أما الموارد البشرية اصطلاحاً: يقصد بها "تلك الجموع من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع".²

وهنا واضح أن التعريف حدد الموارد البشرية باعتبارها قوة العمل المؤهلة والموجودة في سوق العمل.

كما عرفت على أن "قوة الموارد البشرية والفاعلية أدائها تعني قوة المنظمة وقدرتها على منافسة الآخرين في السوق وضمان البقاء والاستمرارية".³

وركزا هذا التعريف بإعتبار المورد البشري هو قوة منظمة والذي يضمن لها البقاء والاستمرارية .

فهي إذا الثروة الأساسية في أي منظمة إنتاجية أو خدمية، وهي عنصر الانتاج الرئيسي والاهم والذي تغطي أهميته على ما عداه من عناصر الانتاج.

¹ محمد حمدي: مرشد الطالب: عربي عربي، دار ابن رشد الجزائر، 2005، ص 63.

² علي سلمى: ادارة الموارد البشرية: المرجع السابق، ص 138.

³ عمر وصفي عقيلي: ادارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل النشر والتوزيع، عمان، ط2، 2009، ص 13.

2-2-5 تعريف الاجرائي للموارد البشري:

مجموعة من الأفراد لديهم قدرات ومهارات فنية متنوعة وهي المكلفة بتسيير وتنظيم العمل واداء المهام محددة مما يضمن الوصول إلى أفضل درجة ممكنة من الانتاج في سبيل تحقيق أهداف واستراتيجيات الوكالة.

3-2-5 تعريف إدارة الموارد البشرية:

لقد اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم إدارة الموارد البشرية وبهدف الوصول إلى مفهوم موحد وأكثر وضوحاً، سنعرض بعد بعض التعريفات:

يعرف فرانش french إدارة الموارد البشرية بأنها "عملية إختيار واستخدام وتنمية وتعويض الموارد البشرية العاملة بالمنظمة"¹.

ركز هذا التعريف بإعتبار أن إدارة الموارد البشرية هي عملية إختيار الموارد البشرية داخل المنظمة.

يعرفها Flippo إدارة الموارد البشرية بأنها "تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة النواحي المتعلقة بالحصول على الأفراد وتنميتهم ومحافظة عليهم بغرض تحقيق أهداف المنشأة."²

أما هذا التعريف فإنه ركز على أن ادارة الموارد البشرية هي عبارة عن مجموعة من الوظائف تشمل التخطيط والتنظيم والتوجيه ومراقبة كل ما يتعلق بالموارد البشرية داخل المنشأة.

¹ أحمد أبو شيخة: ادارة الموارد البشرية، إطار النظري وحالة علمية وحالات علمية، الصفاء النشر والتوزيع، عمان، ط2، ص 30.

²المرجع نفسه، ص 31.

ومن ناحية أخرى هي: الإدارة التي تؤمن بأن الافراد العاملين في مختلف المستويات أو النشاطات المؤسسة هم أهم الموارد ومن واجبها أن تعمل على تزويدهم بكافة وسائل التي تمكنهم بالقيام بأعمالهم بما فيها مصلحتها ومصلحتهم وأن تراقبهم وتسهر عليهم باستمرار لضمان نجاحهم ونجاح العام.¹

4-2-5 التعريف الاجرائي لإدارة الموارد البشرية:

انطلاقا مما تقدم يمكن تعريف ادارة الموارد البشرية على أنها مجموعة الوظائف الفنية (التوظيف، التدريب، الرقابة، التحفيز...) التي تخص المورد البشري بالوكالة التجارية الاتصالات الجزائر وتؤدي مجموعة من الانشطة والممارسات المتعلقة بالموارد البشرية في ظل إستراتيجية خاصة بها لتحقيق أهداف الوكالة.

¹ محمد سرور الحريري: ادارة الموارد البشرية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2012، ص 22

سادسا: المقاربة النظرية:

اعتمدنا في دراستنا على المدخل الوظيفي الذي يعتبر أحد المداخل الأساسية للدراسة التنظيم الاداري ووظائفه المختلفة.

1-6 الاتجاه البنائي الوظيفي :

برزت مساهمات البنائية الوظيفية في الفكرة التنظيمي بعد الانتقادات التي وجهت إلى النظريات الكلاسيكية في الإدارة والتنظيم وعجزها عن حل المشاكل القائمة في التنظيمات الرأسمالية آنذاك، وقد استعان هذا الاتجاه بالمماثلة العضوية في دراسة النظم الاجتماعية، حيث ينطلق من فكرة مفادها أن التنظيمات عبارة عن أنظمة اجتماعية تتكون من مجموعة من الانساق الاجتماعية الفرعية، تتشابك وتتفاعل فيما بينها وتهدف إلى تحقيق التكيف مع كل مع الكل الذي تعتبر هي جزء منه، فهذا الاتجاه ينظر إلى المؤسسة بوصفها بناء كلي يتكون من مجموعة من الانظمة الفرعية الفعالة التي تتفاعل فيما بينها لتحقيق الهدف أو بصيغة أخرى، المؤسسة نسق اجتماعي يعمل ضمن نسق اكبر، وتحتوي في نفس الوقت على انساق فرعية تعاونية تتفاعل فيما بينها لتحقيق وظيفة في بنائية النسق الكبر، وقد تطور الاتجاه البنائي الوظيفي بفضل أعمال كل من :تالكوتبارسونز T.Parsons روبرت ميرتون R.Mertom فليل سلزنيك P.Salznice ألفن جولدر A.Goldener أميتارياتريوني A.Etzioni¹.

¹ حسان محمد الحسين: المدخل إلى علم الاجتماع، دار الطليعة بيروت، 1988، ص 201.

2-6 نظرية النسق الاجتماعي الفني:

قام هذا الإتجاه على أنقاض المدرسة البنائية الوظيفية، وبنيت أفكاره ومفاهيمه وتصوراتهِ على أفكار هذه المدرسة، حيث ينظر أصحابه إلى المؤسسة على أنها نسق إجتماعي، ووجهة النظر هذه دفعتهم إلى الاهتمام بالتكنولوجيا وعلاقتها بالجوانب الأخرى للمؤسسة، ودورها في تشكيل سلوك الأفراد وتحديد العلاقات الاجتماعية فيما بينهم، وإرتكز هذا الإتجاه على نتائج البحوث الإمبريقية في المؤسسات الصناعية، وهو يشير إلى وجود إرتباط وتساند وظيفي بين التنظيم الفني والتنظيم الاجتماعي، وهو يعتبر كإمتداد للبنائية الوظيفية لأنه يستخدم منذ البداية المؤسسة كنسق إجتماعي وإعتماده في التحليل على مجموعة من الأبعاد التنظيمية إعتدتها من قبل أصحاب البنائية الوظيفية، إلا أن أصحابه قد أضافوا أبعاداً تنظيمية أخرى تجاهلها رواد البنائية الوظيفية حيث تمثلت في: التكنولوجيا، البيئة، الشكل التنظيمي وعواطف الأفراد، وإنطلقت معظم دراساتهم وبحوثهم الإمبريقية من تساؤلين رئيسيين هما:

*كيف يحافظ النسق علة إستقراره وإستمراره ليحقق أهدافه؟

*كيف ينظم النسق علاقته بالبيئة الخارجية؟¹

وقد إستمد هذا الإتجاه أساسه ومصدره من تأثير أنماط التكنولوجيا على التنظيم، وكان أبرز علماءه أمريكيون، ففي أمريكا ظهرت دراسات عديدة إهتمت بالعلاقة بين التكنولوجيا وخصائص العمل الفيزيقية والمكانات الاجتماعية المتبادلة بين الجماعات، حيث تطرق هذا الإتجاه خاصة

¹ سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 58.

إلى تحليل المؤثرات الاجتماعية على المؤسسات وبنائها وخاصة الاقتصادية منها، ووجود القوى التكنولوجية المتغيرة باستمرار لتلاءم طبيعة التغير الحاصل في البيئة المحيطة.

ويرجع إهتمام هذا الإتجاه بالتكنولوجيا وتأثيرها على مختلف أنواع التنظيمات إلى طبيعة سيطرة الآلات والمعدات التكنولوجية التي تنتشر في هذه التنظيمات على الإنسان الحديث، حيث شملت سيطرتها مختلف جوانب حياته من جهة، ومن جهة أخرى يمكن النظر إليها من زاوية إيجابية وهامة نظرا لإسهاماتها الكبيرة، وقد أعطى "وليام فوت وأيت" الذي يشغل مكانا وسطا بين علماء العلاقات الإنسانية وأصحاب الإتجاه التكنولوجي، والذي حاول دراسة الأبعاد التكنولوجية للمصنع كمتغير مستقل، وإعتبر العلاقات الإنسانية كمتغيرات تابعة، ومن أجل توضيح ذلك والبرهنة عليه أجرى دراسة ميدانية مستعينا بالنظرية التفاعلية لـ "هومانز".

وفي هذا الصدد فقد أكدت معظم الدراسات على أهمية إدارة الموارد البشرية التي تكمن في التكيف مع معطيات التيار التكنولوجي والمعلوماتي والإستجابة لتغيرات البيئة الخارجية،¹

فقد أصبح تبني الإدارة الإلكترونية ضرورة لتحقيق أهداف المؤسسات، خصوصا على مستوى إدارة الموارد البشرية، فمواكبة المستجدات يتطلب القدرة على إحتواء أنظمة إدارية حديثة وتدريب وتأهيل الموارد البشرية اللازمة، وتوفير البيئة المناسبة بما يحقق التنسيق الفعال لضمان التكيف

والإنسجام مع أهداف إدارة الموارد البشرية.²

¹ سهيلة محمد عباس: المرجع السابق، ص 58.

² سهيلة محمد عباس: المرجع السابق، ص 59.

سابعا: الدراسات السابقة:

لابد لكل دراسة حديثة أن تكون لها نماذج سابقة ان اختلفت في مضمونها أو شكلها لكن هذا لا ينفي وجود بعض العناصر القبلية الشبيهة لهذه الدراسة والتي يمكن أن تتفق معها في أحد متغيراتها أو كلها، حيث أن دراسة تكمل دراسة سابقتها وتفتح المجال لإشكاليات جديدة تأتي، لهذا سيتم التطرق في هذا العنصر إلى الدراسات السابقة سواء منها الوطنية أو العربية والتي لها صلة مباشرة بأحد متغيرات هذه الدراسة:

1-7 الدراسات الوطنية:1-1-7 الدراسة الأولى:¹

دراسة عبان عبد القادر بعنوان: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة سوسولوجية ببلدية كاليتوس العاصمة، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علم الاجتماع، تخصص ادارة وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة 2005-2016.

تمحور اشكالية الدراسة من خلال تساؤل المركز التالي:

ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الكترونية في الجزائر؟

وقد تفرعت عنه تساؤلات التالية:

هل هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

ما درجة مساهمة الإدارة الالكترونية في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟

¹شعبان عبد القادر: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسولوجية ببلدية كاليتوس العاصمة، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علم الاجتماع، تخصص ادارة وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعه محمد خيضر بسكرة، 2015-2016. <http://thesis.univ.biskera.dz>. أطلع عليه بتاريخ 03/03/2023، على الساعة 21:21.

هل هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة مساهمتها في عصرنة الإدارة

التقليدية في الجزائر؟

وقد هدفت الدراسة إلى:

قياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

معرفة مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارات والمواطنين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية .

توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تنمية البلدية الجزائرية.

حيث اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهجين: المنهج الوصفي والمنهج الإحصائي من أجل الوصول

إلى نتائج أكثر دقة، وذلك للإحاطة بموضوع الدراسة قدر المستطاع بالإضافة إلى استخدام الملاحظة

والمقابلة وأداة الاستخبار القياسي كأدوات لجمع المعطيات الميدانية.

ولقد تم إختيار عيني تمثلان جزء من المجتمع الإحصائي:

العينة الأولى: قدرت ب 162 موظف إداري موظف من أصل 298 وقد تم إختيارها بطريقة عشوائية .

العينة الثانية: قدرت ب 32 فرد من الأشخاص الذين يأتون للبلدية محل الدراسة وقد تم إختيارها بطريقة

مقصودة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

ليس هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر .

الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة كبيرة في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر .

هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصرنة الإدارة التقليدية، منها التحديات البشرية، تحديات التنظيمية، التحديات الاجتماعية، والتحديات التقنية، ما جعل الإدارة الجزائرية لا زالت تعاني من مخلفات العمل التقليدي.

7-1-2 الدراسة الثانية:¹

دراسة فرخة ليندا بعنوان: دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات، دراسة الحالة الشركة الأفريقية لزجاج، جيجل، اطروحة المقدمة لنيل شهادة الدكتور علوم في علم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017.

وتمحورت اشكالية الدراسة من خلال التساؤل المركز التالي:

ما دور تطبيق الإدارة الإلكترونية لموارد البشرية في تنافسية المؤسسات؟

والذي تم تجزئته إلى التساؤلات التالية:

ما المقصود بالإدارة الإلكترونية؟

ما المقصود بتنافسية المؤسسات؟

هل يوجد تطبيق للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسات؟

هل توجد تنافسية المؤسسات؟

¹ فرخة ليندا: دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات، دراسة حالة الشركة الأفريقية لزجاج جيجل، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتور في علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة 2016-2017. <http://thesis.univ.biskra.dz> أطلع عليه بتاريخ 06/02/2023، على الساعة 13.30.

هل يوجد فروق ذات دلالة احصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسات تعزى للمتغيرات الديموغرافية؟

هل يوجد آثار ذو دلالة احصائية عند مستوى ما لا نهاية نقاط $\alpha=0.05$ لتطبيق الإدارة الإلكترونية لموارد البشرية على التنافسية المؤسسات؟

هل تختلف أهمية تأثير مكونات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على التنافسية المؤسسات؟

فقد هدفت الدراسة إلى اختيار دور تطبيق الموارد البشرية في تنافسية المؤسسات، حيث تم تحديد أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية والمتمثلة في التوظيف الإلكتروني، التسجيل الإلكتروني للحضور والانصراف، بينما قسم التنافسية مؤسسات إلى خمسة أبعاد هي الابداع، الجودة، التكلفة، الحصة السوقية والربحية.

حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت الدراسة على العينة الهدفية والتي قدرت ب 189 موظف بالشركة، بالإضافة إلى استخدام الإستبيان كأداة جمع البيانات عند متغيراتها وبرنامج تحليل الاحصاء Spss لتحليل البيانات واختبار مدى صحة الفرضية وبهذا قد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

إن الشركة الأفريقية لزجاج تملك ادارة الكترونية للموارد البشرية لكنها لا تطبق أبعادها بنفس الأهمية. كما أن الإدارة الإلكترونية لموارد البشرية لها دور ايجابي في تنافسية الشركة وهذا يرجع للتوظيف الإلكتروني، ادارة الاداء الإلكتروني والتدريب الإلكتروني في التنافسية أما التسجيل الإلكتروني للحضور والانصراف فقط ثبتت أنه ليس له دور في التنافسات الشركات شركة.

2-7 الدراسات العربية:

1-2-7 الدراسة الأولى:

دراسة محمد أحمد عبد العزيز الخطيب بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع التنظيمي، دراسة تطبيقية في وزارة الاتصالات والتكنولوجيا المعلومات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص القيادة والإدارة، برنامج الدراسات العليا المشتركة مع جامعة الأقصى غزة، 2018.¹

وتمحورت اشكالية الدراسة من خلال السؤال الرئيسي التالي:

ما دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري في وزارة الاتصالات والتكنولوجيا المعلومات في محافظات القطاع غزة؟

وإنبثق من السؤال الرئيسي عدة تساؤلات فرعية منها:

ما دور مواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الاتصالات والتكنولوجيا المعلومات؟

ما مستوى الإبداع الإداري في وزارة الاتصالات والتكنولوجيا المعلومات؟ هل توجد علاقة ارتباطية بين

تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية وتحقيق الإبداع الإداري في وزارة الاتصالات والتكنولوجيا المعلومات؟

حيث هدفت الدراسة إلى: الكشف عن أهم المعوقات والتحديات التي تواجه وتؤثر على وظائف إدارة الموارد

البشرية التي من شأنها تعزيز الميزة التنافسية في جامعة الشرقية.

¹ محمد أحمد عبد العزيز الخطيب: دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع التنظيمي، دراسة التطبيقية في وزارة الاتصالات والتكنولوجيا المعلومات، رسالة ماجستير تخصص القيادة والإدارة، برنامج الدراسات العليا المشترك جامعة الأقصى، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، 2018.

<https://library.gaza.edu.ps> أطلع عليه بتاريخ 03/03/2023، على الساعة 21:21.

وقد تم استخدام منهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم الاستبيان وتوزيعها على مجتمع الدراسة الذي قدر بـ 148 موظف.

كما توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند $\alpha=0.05$ بين وظائف ادارة موارد البشرية وتعزيز الميزة التنافسية متمثلة في الابداع في جامعة الشرقية.

وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند $\alpha=0.05$ بين الوظائف ادارة الموارد البشرية وتعزيز الميزة التنافسية المتمثلة في قيادة والتكلفة في جامعة الشرقية.

3-7 التعقيب على الدراسات السابقة:

1-3-7 أوجه التشابه:

من حيث الموضوع: تلتقي دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة التي تم عرضها في الاهتمام بنفس متغيرات الدراسة سواء بالمتغير الاول الإدارة الإلكترونية، كما هو الحال في الدراسة الأولى والثانية والثالثة أو المتغير الثاني وظائف ادارة موارد البشرية الدراسة الرابعة.

من حيث المنهج المستخدم: انفقت دراساتنا مع الدراسات كل من فرخة ليندة، محمد أحمد عبد العزيز الخطيب، وصالح بن محمد بن سلطان العزري في استخدام المنهج الوصفي.

من حيث الادوات: اتفقت دراساتنا مع دراسة كل من فرخة ليندة ومحمد أحمد عبد العزيز لخطيب، وصالح بن محمد بن سلطان العزري في استخدام استمارة أداة لجمع البيانات الميدانية.

7-3-2 أوجه الاختلاف:

من حيث الموضوع: تختلف دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في كونها جمعت بين الإدارة الإلكترونية ووظائف الموارد البشرية في حين تناولت الدراسات الأخرى كل منهما على حدا من خلال ربطه بمتغيرات أخرى بالأبداع التنظيمي، التنافسية المؤسسات.

من حيث الميدان: في دراستنا الحالية تم اختيار الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف ك مجال للدراسة الميدانية، في حين اختارت الدراسات السابقة مجالات اخرى تتناسب مع طبيعة الموضوع.

من حيث الهدف: هدف دراستنا الى البحث في مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين وظائف الموارد البشرية في حين ان هدف دراسة عبان عبد القادر لمعرفة التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وهدفت دراسة فرخه ليندا إلى معرفة وتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في التنافسية المؤسسات، في حين هدفت دراسة محمد أحمد عبد العزيز الخطيب إلى تبيان دور الادارة الكترونية في تحقيق الابداع التنظيمي.

من حيث الادوات: إضافة إلى الاستمارة كأداة رئيسية، اعتمدت دراستنا على الملاحظة والمقابلة، في حين اعتمدت دراسة عبان عبد القادر على أداة الاستخبار القياسي وفي المقابل اكتفت دراسة كل من فرخة ليندا وصالح بن محمد بن سلطان العزري ومحمد احمد عبد العزيز الخطيب على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الميدانية.

7-3-3 أوجه الاستفادة:

قدمت لنا الدراسات السابقة مصادر جيدة ومتنوعة البيانات وجهود بحثية قيمة تم الاعتماد عليها لإثراء دراستنا في جانبها النظري والميداني، حيث اعتمد عليها في الإطار العام للدراسة ضبط مصطلحات والمعلومات وايضا اعطاء نظرة شاملة حول متغيري الدراسة الإدارة الإلكترونية ووظائف الموارد البشرية تنمية مهارات بحثية والقدرة على تحديد منهجية الدراسة وكذلك الادوات والاساليب الاحصائية المناسبة.

كما يمكن الاستفادة من هذه الدراسة في المراحل تحليل النتائج ومقارنتها بالنتائج الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل:

بعد ما قمنا بعرض كل من إشكالية الدراسة والاسباب التي دفعتنا لتناول هذه الدراسة والاهداف
المرجوة منها وضبط مفاهيمها سوف نتطرق في الفصل الموالي اهم المرتكزات الاساسية للإدارة
الاكترونية.

الفصل الثاني:

المرتكزات الأساسية للإدارة الإلكترونية

تمهيد:

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية

ثانياً: عناصر وأنماط الإدارة الإلكترونية

ثالثاً: سمات وظائف الإدارة الإلكترونية

رابعاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

خامساً: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية

سادساً: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها

سابعاً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد:

في ظل التقدم العلمي والتطور التكنولوجي وانتشار الثقافة الإلكترونية وتطور الحاسوب وتطبيقاته وظهور شبكات الانترنت سارعت العديد من دول العالم إلى ادخال هذه التقنيات والتكنولوجيات الاتصالية الجديدة على الإدارة، والتي تعتبر العصب الرئيسي التي تقوم عليه الحكومات الهادفة بذلك إلى التخلص من الإدارة التقليدية والرقية، واستبدالها بالإدارة الإلكترونية والصفرة ورقة في التعاملات الادارية، لذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى التطور التاريخي الإدارة الإلكترونية عناصرها، مبادئها، أهدافها، أهميتها، وكذلك خصائصها ووظائفها، متطلبات ومعوقات تطبيقها.

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية:

"بدأ استخدام تقنيات الحسابات والمعلومات في القرن 20 عام 1900 ابتداء من التللكس والتليجرام والراديو والهاتف والتلفاز والحاسوب والبرمجيات ثم الاقمار الصناعية والتقنيات الرقمية ثم شبكه المعلومات، وقد سبقت أتمتة المكاتب Office Automation وجود الحاسوب بأكثر من عقدين من الزمن وعرفت الإدارة بعض أنماط استخدام الآلات في ربط دوائرها منها الآلات الهاتف الفاكس، الحفظ الآلي، الميكروفيل وغيرها، لكن الضربة الحقيقية لتطوير إدارة ارتبطت بقوة بداية ظهور الحاسوب الذي كان نقلة كبرى، فعرفت الإدارة أنماط جديدة في تدبير شؤونها عبر الرقابة الرقمية بالحاسوب".¹

"وكانت البداية الحقيقية للإدارة الإلكترونية سنة 1960، مكنة المكاتب عند ابتكار شركة IBM مصطلح معالج الكلمات التي يتم طباعتها حالياً وكان ذلك سبباً في شيوع لفظ إدارة المكاتب الآلية وتوالت التطورات معها الاشرطة الممغنطة وأجهزة التخزين على شريط الممغنط وطباعته وأنظمة التسجيل والحفظ الجديدة بمساحات كبيرة جداً كاحتواء الاسطوانة ليزيرية على كمية البيانات لوزارة أو هيئة تتضمن عدد كبير من أصول الملفات الورقية، وتوالت التحديثات للتقنيات التي يتم استخدامها فبدأ ظهور لفظ الإدارة الإلكترونية التي تقوم على الاستفادة من تطبيقات الحاسبات والبرمجيات ونظم الإتصالات والاستغناء أو التقليل من المعاملات الورقية لإحلال المكتب الإلكتروني لتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات ممكنة يتم معالجتها بصورة آلية".²

¹ عمار طارق عبد الرؤوف: الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 31.
² عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون: الإدارة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص 65.

ثانياً: عناصر وأنماط الإدارة الإلكترونية:

1-2 عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية:

- عتاد الحاسوب: يتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.
- البرمجيات: فتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما ببرامج النظام وبرامج تطبيقات.
- شبكات الاتصال: فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي للشبكات، الانترنت، الإكسبرانت وشبكة الانترنت التي تمثل الشبكة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية.

ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء المختصين الذين يمثلون البنية الانسانية الوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية ويتولى صناع المعرفة ادارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة والتغيير طرق التفكير السائد للوصول إلى ثقافة المعرفة.¹

2-2 أنماط الإدارة الإلكترونية:

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماط مختلفة وأشكال متعددة مع طبيعة العمل لدى المنظمة، بما يحقق أهدافها وأهداف المنظمة.²

¹مصطفى يوسف كافي: الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق_إدارة بلا مكان_إدارة بلازمان_إدارة بلا تنظيمات جامدة، دار ومؤسسة أرسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا ص 50.

²محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، 2009، ص 69.

أ- الحكومة الإلكترونية: يقصد بها إدارة شؤون عامة بواسطة وسائل الكتروني لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية سياسية والتخلص من الاعمال الروتينية والمركزية بشفافية عالية، ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة.

ب- الصحة الإلكترونية: تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية للمريض عبر وسائل الكترونية، كما تعمل الصحة الإلكترونية على تقليل أوقات الانتظار وتسهيل التعامل مع الاطباء أو جهات الإدارة الطبية.

ت- التعليم الإلكتروني: في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية واختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر شبكات المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الإنترنت، كما يمكن الاستفادة من الدروس المجانية عبر شبكة الانترنت.

ث- التجارة الإلكترونية: هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة، ويمكن أن يحقق الدفع من خلال بطاقات البنكية، وتعد التجارة الكترونية أول تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ج- النشر الإلكتروني: من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والاطلاع على آخر المؤلفات والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادر أصلية.¹

¹محمد سمير أحمد: المرجع السابق، ص 70.

ثالثاً: سمات ووظائف الإدارة الإلكترونية:

3-1 سمات الإدارة الإلكترونية:

تسعة كل منظمة إلى تقديم أفضل الخدمات لعملائها وتحسين أنماطها وأنظمتها الإدارية التي تستخدمها ومع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين تزايدت أهمية الإدارة الإلكترونية بسبب السمات والخصائص التي تتميز بها حيث ينظر إليها، أنها إدارة بلا أوراق تشتمل على الأرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والوسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية وأيضاً إدارة بلا مكان أو موقع جغرافي محدد حيث أصبح العالم 24 ساعة في اليوم، بالإضافة أنها إدارة مرنة بلا تنظيمات جامدة تتسم الإدارة الإلكترونية بمجموعة من السمات يمكن إجمالها في البنود التالية:

- استخدام أمثل للوقت مع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات في شتى الاعمال من خلال استخدام أساليب متطورة العمل الفوري الاعمال اليومية.
- تقليل الجهد المبذول في إنجاز المعاملات بسرعة فائقة وإرسالها واستقبالها في زمن قصير للإستفادة من عملية إختصار الوقت وبالإستعانة بنظم البريد الإلكتروني بدلاً من الصادر والوارد.
- إلغاء عامل المكان والتخاطب مع الموظفين وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال مؤتمرات الفيديو وإعداد الإجتماعات عن بعد.
- إلغاء تأثير عامل الزمان وتقديم الخدمة في أي وقت بعد تعميمها وانتشارها في مختلف الادارات.¹

¹ عمر أحمد أبو هاشم وآخرون: المرجع السابق، ص 68.

- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة والتخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء أو الجمهور المستفيدين.¹
- تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء في الانتقال إلى الإدارات الشخصية لإنجاز معاملاتها وتقليل الازدحام أمام المكاتب وتسيير التعامل من خلال نماذج وقوائم الكترونية متاحة.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد وزيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات واكتشاف المشاكل بصورة سريعة مباشرة بدلا من المتابعة.
- إلغاء نظم الارشيف الورق واستبداله بنظم الارشيف الالكتروني وعمل المسح الالكتروني لحفظ المعاملات والملفات الورقية القديمة.
- الرقابة الالكترونية المباشرة والمستمرة وإمكانية تتابع مواقع أعمالها المختلفة من خلال الشاشات والكاميرات المراقبة وأجهزة الاتصال المتصلة بنظم شبكات المعلومات الموجودة على مواقع الادارية والمنافذ الإلكترونية الموجودة على تطبيقاتها.
- السرية والخصوصية وحجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم اتاحتها إلا لمن لهم الصلاحية للنفذ إلى تلك المعلومات وتطوير منع الاختراق مما يجعل الوصول إلى أسعارها وملفاتها المحجوبة أمرا بالغا الصعوبة.

¹ عمر أحمد أبو هاشم وآخرون: المرجع السابق، ص ص 69-70.

- إدارة المعلومات وإدارة الملفات بدلا من حفظها في ممارسة الإدارة ومعاملاتها اليومية بين الافراد الموظفين التي تحتفظ بها في دوائرها وقواعد بياناتها على شبكات منظمة واثابة استعراض محتويات الوثائق بشكل مبسط بدلا من القراءة الطويلة والتعديل عليها بشكل مباشر .

2-3 وظائف الإدارة الإلكترونية:

تقرض طبيعة الإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف فهناك مهام جديدة وواقع مغاير تمارس فيه الإدارة الإلكترونية عملها، ومن أهم هذه الوظائف نجد:

1-2-3 التخطيط الإلكتروني:

يعتبر تخطيط الوظيفة الإدارية الأولى والاساسية بالمقارنة مع بقية الوظائف الإدارية التنظيم صنع واتخاذ قرارات القيادة الرقابة ومن البديهي التأكيد على أن لا عملية ادارية ولا ادارة أصلا بدون التخطيط، إنه عمل الرئيسي الملازم للمنظمة، ويعرف التخطيط على أنه (Planning) بأنه عملية وضع الأهداف وتحديد ما يجب القيام به لإنجازها خلال فترة زمنية محددة ضمن ظروف ومعطيات محددة، ويتصف التخطيط بثلاثة خصائص تعد بمثابة تحديد للإدارة وهي توقعي، مستقبلي في طبيعته يترجم لحملة من القرارات والاجراءات يركز على الأهداف المستقبلية المرغوبة.

في هذا السياق قام هنري فايول بتعريف وتوضيح أكثر دقة لمصطلح التخطيط هو "عبارة عن مجموعة من خطط العمل الواجب إتباعها مع الالتزام بمراحل الخاصة بذلك واستخدام مختلف الطرق والمناهج لتنفيذ الخطط".¹

¹عمر أحمد أبو هاشم وآخرون: المرجع السابق، ص ص 70 -71.

بينما التخطيط الإلكتروني (E_planning) يركز بصفة أساسية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار ونظم الخبرة، كما يعتمد أيضا على التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق أهداف إستراتيجية من حيث تبسيط نظم واجراءات العمل التي تتسم في ظل ادارة التقليدية بالتعقيد الشديد، حيث يتم استبدالها بنظم واجراءات سريعة وحاسمة تعتمد بدرجة أولى على شبكات الاتصالات الإلكترونية، وبذلك نجد التخطيط الإلكتروني يختلف تماما على التخطيط التقليدي.

كما تظهر أشكال التغيير في وظيفة التخطيط الإلكتروني في النقاط التالية:

أ- الحاجة إلى التخطيط:

في زمن وبئة الإنترنت يمكن أن يثار التساهل إن كان هناك حاجة فعالية للتخطيط، حيث المنظمات تعمل في زمن الحقيقي وبسرعة فائقة وضمن بيئة سريعة التغيير بشكل لم يسبق له مثيل في مثل هذه الظروف التي تتغير في كل فصل أو شهر ان لم يتم التغيير بالأسبوع واليوم.

ب-أفق التخطيط:

إن الخطة الطويلة والمتوسطة الامد قد تكون في الشركات التي تعمل في زمن الإنترنت وبيئاتها هي الاقرب وأحسن الاحوال التي تزيد عن عبارة أو مبدأ تأشيرى أو توجيهي عام، وهذا ما نجده في الشركات ذات الاساس الواحد الذي يمثل مرصدها الاستراتيجي.¹

¹إلهام شيلي: واقع تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية، دراسة ميدانية بالمؤسسة المنائية سكيكدة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارة، العدد 01، 2019، ص ص 469-470.

http://dspace_univ_msila.dz

أطلع عليه بتاريخ 23/02/2023، على الساعة 13:14.

ت- قيود التخطيط في الممارسة:

مع أن التخطيط في الشركات المادية التقليدية كان له مزايا كثيرة في التهيئة المسبقة لم تريد أن تكون عليه الشركة والتحديد المتأني للقدرات الجوهرية للشركة من أجل تحقيق ميزة التنافسية في السوق والتخصيص المدروس الموارد.

3-2-2 التنظيم الإلكتروني:

إن ما يقارب من مئة عام من التطور في مجال الإدارة كان في جوهره الحقيقي تطوراً في التنظيم القوة الأكثر صلابة في الإدارة، وإذا كانت تخطيط هو الأكثر ارتباطاً بالزمن فإن التنظيم هو الأكثر ارتباطاً بزمان من حيث الهيكل التنظيمي وسلسلة الأوامر عبر المستويات التنظيمية، والتنظيم هو ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة وهو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها وميزاتها الإدارية وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم المتمثلة:

1/ في الهيكل التنظيمي : Organizational structure وهو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارة والتنسيق بينهما لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا هو المصدر الأول لقيود التنظيمية في كل منظمة تقليدية.

2/ التقسيم الإداري: هو قاعدة تجميع المركز والأنشطة والوظائف في أقسام سلسلة الأوامر وهي ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى إلى مستويات التنظيم الأدنى.

3/ الرسمية: وهي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم.¹

¹إلهام شيلي: المرجع السابق، ص 470.

4/ المركزية و اللامركزية: المركزية هي تركيز سلسلة اتخاذ القرارات في مستوى التنظيمي الاعلى أو ذروته العليا، في حين تكون اللامركزية بمثابة اعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها أكثر اقترابا من مستويات التنظيم الدنيا، وبالتالي تقليص عدد الطبقات أو المستويات التنظيمية، مما يؤدي إلى هيكل تنظيم مسطح ونتيجة للتغيرات الحاصلة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت وظيفة تنظيم تعرف بالتنظيم الإلكتروني وهو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية الافقية التي تحقق تنسيق الاتي وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك للأطراف التنظيم فهو يعتمد على البريد الإلكتروني وقاعدة أو مستودع البيانات المشتركة وإدارة علاقات عاملين على أساس شبكي داخل المنظمة وإدارة العلاقات الزبونية المتعلقة بالزبائن الإلكترونية.

يمكن توضيح مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال نقاط التالية:

- تنظيم الالكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الافراد.
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية Internet وهذا ما يحقق السيرة القائمة بين الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة.
- اعتماد على شبكات الأعمال والإنترنت أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين المؤسسات أخرى وزبائن.
- تحقيق تغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة.
- تحويل الزبائن من متعلقين سلبيين إلى مشاركين فاعلين وذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات التي يطلبونها وإختيار خصائص وتوليفاتها التي يحددونها عبر الحاسوب فتقوم المؤسسة.¹

¹ إلهام شيلي، المرجع السابق، ص 471.

3-2-3 القيادة الإلكترونية:

لا يمكن تصور نجاح خطة معينة من دون أن تتناولها لعقول وأيدي والادوات لتنفيذها وفقا مراحلها المحددة وصولاً إلى أهدافها المقررة، وتلك الأعمال تتطلب وجود الإداري القائد الفعال الذي يوجهها ويأخذ بيدها وينسق بينها ويتواصل مع جمهورها ويشجعها على التعاون والتنافس لكي يرتقي بتلك الأعمال إلى تحقيق أهداف المنظمة والقيادة هي "جوهر التوجيه يمكن تعريفها على أنها عملية التأثير على الافراد بإتجاه تحقيق أهداف مؤسسة" والنقطة الأساسية التي يجب التركيز عليها هي أن المؤسسة بحاجة للقيادة القوية والنظام الإداري القوي، وهذا التحقيق الفعال والمواجهة كافة التحديات الراهنة وإيجاد رؤية مستقبلية وخلق التركيب التنظيمي الكافي والإشراف على العمليات اليومية.

فالقيادة الإلكترونية هي عملية تأثير إجتماعي تتخللها علاقة تعاونية بين التقنيات والتكنولوجيا لإحداث تغيير على مستوى كل من المواقف المشاعر التفكير السلوك أداء الفرد أو الجماعة وحتى على مستوى المنظمة ككل.

3-2-4 الرقابة الإلكترونية:

الرقابة بشكل عام تعبير عن عملية عقلانية مدروسة أو عفوية ترتبط بكل مسعى إنساني ينشد تحقيق هدف أو أهداف معينة فعندما يضع المرء لنفسه هدفاً محدداً أو يسعى لتحقيقه فلا بد أن يقوم بصفة دورية بمراجعة تقدمه نحو هذا الهدف وإذا وجد انحرافاً عن الهدف أو عثر على عقبات في طريق الوصول إليه فإنه يحاول تصحيح اتجاهه وإزالة العقبات.¹

¹إلهام شيلي، المرجع السابق، ص 472.

المختلفة ليتمكن من متابعة السير في اتجاه الهدف المنشود وفي إطار التغيير في نمط التقليدي إلى نمط الإلكتروني في المؤسسات تعرضت وظيفة الرقابة إلى تغير وأصبحت تعرف بالرقابة الإلكترونية التي تعرف بأنها "إحدى الوسائل الحديثة لحل المشكلات التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحديثة في كشف الاساءة الوظيفية وتسريب البيانات".

وتستخدم الرقابة الإلكترونية الوسائل الإلكترونية الحديثة لمراقبة الأنشطة والمعاملات داخل المنظمة بما يحقق الاختصار الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة للوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من مخاطر، يفترض أن الرقابة الإلكترونية أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأولاً من خلال رصدها الانحرافات خلال التنفيذ والاطلاع الإدارة عليها، ما يمكنها من التعرف على مواطن الخلل قبل وخلق التنفيذ واتخاذ الاجراءات التصحيحية المناسبة إذ تسهم الشبكة الداخلية التي تعمل كوسيلة أنية لنقل المعلومات بشكل فوري على تجاوز فجوة الأداء المتوقعة مما يمكن من معرفة التنفيذ والاطلاع، وبالتالي على إتجاه النشاط خارج السيطرة باتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح في نفس الوقت.¹

¹إلهام شيلي، المرجع السابق، ص 743.

رابعاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية:

تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

4-1 تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيات المهنية لاستخدام تكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها مع تحديد نقاط الضعف والقوة واستخلاص النتائج والاقتراح الحلول لكل مشكلة.

4-2 التركيز على النتائج:

ونقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الافكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع لأن المواطن لا يهتم بفلسفة الافكار بالقدر الذي يهتم فيه باللموس منها وذلك من خلال تخفيف الاعباء الادارية عنه وتوفير خدمة ادارية على مدار الساعة، وانجاز العمل بكفاءة عالية.

4-3 سهولة استعمال والاتاحة للجميع:

فتقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في منازل وفي العمل والمدرسة والمكتبات وكذلك لكي يتمكن مواطن وكل واحد من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن النظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الإستعمال، بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والادارات الحكومية واتمام الاجراءات بسلاسة وبساطة.¹

¹بوزكري جيلالي وطيباوي أحمد: أثار تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية على وظائف الإدارة بالمؤسسات، مجلة الاقتصاد الحديثة والتنمية المستدامة، العدد 01، 2019، ص 37.

<https://www.asjp.cerist.dz>

أطلع عليه بتاريخ 30/01/2023، على الساعة 20:45.

4-4 التغيير المستمر:

وهذا مبدا أساسي لأن الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الإدارة سواء بقصد تربية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال منافسة وفي جميع حالات فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.

4-5 تخفيض التكاليف:

وهذا بمعنى أن الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع النطاق الخدمة على عدد متغير معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم.¹

¹بوزكري جيلالي وطيباوي أحمد: المرجع السابق، ص 38.

خامسا: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية:

1-5 أهداف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار توفير منظومة عمل متكاملة لم يحقق تقديمها أرقى خدمات للمستفيدين، إضافة إلى الاستقلال الأمثل للموارد المنظمة وذلك من خلال التحول الجذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني من بين أهم الأهداف الإدارية الإلكترونية نذكر منها:

- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز اجراءات العمل بتكلفة مالية مناسبة.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيققل من استخدام أوراق بشكل ملحوظ، مما يؤثر إيجابا على عمل المؤسسة.
- تسهيل إجراءات الاتصال بين الدوائر المؤسسة المختلفة وكذلك المؤسسات داخل وخارج بلد المؤسسة.
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الابداع والابتكار.
- عادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجيا.
- الحفاظ على سرية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدها المقدره على تصحيح الاخطاء الحاصلة بسرعة فائقة.
- تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال آليات المتطورة والمتوفرة في المؤسسات.
- ايجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.¹

¹المرجع مصطفى يوسف كافي: المرجع السابق، ص 165.

5-2 أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من إنبثاق، ما يمكن تسميته بالثروة المعلوماتية المستمرة أو الثروة التكنولوجية المعلومات والاتصالات الدائمة، فضلا عن ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية نوعا من الاستجابة القوية للتحديات القرن الحادي والعشرين الذي تختصر المعلومة الفضاء الرقمي اقتصاديات المعلومات والمعرفة وثروة الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية بل متغيراته وحركاته اتجاهاته، بناء على ما تقدم يمكننا أن نقول أن أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن فيما يلي:

- تكمن الإدارة الإلكترونية المنظمات تمكن من اقتحام أسواق جديدة على المستويين المحلي والعالمي والقدرة على تخطي حواجز الزمان والقيود الجغرافية وتحديد المستمر في المنتجات والخدمات المقدمة المستفيدين والوضوح في عرض البيانات الدقيقة والشاملة والاستثمار المتواصل في برمجيات والمتابعة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات وهذا يؤدي إلى تحسين درجة التنافسية للمنظمة.
- الدقة والموضوعية في عمليات الانجازية المختلفة داخل المنظمة.
- تطوير مهارات الأفراد العاملين وزيادة كفاءتهم باستخدام برامج تدريبية تعتمد على التكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في زيادة القدرة التنافسية المؤسسات من خلال وقوفها الدائم على احتياجات الاسواق ومعرفة رغبات المستهلكين واشباعها مما يضع المؤسسة على مضمار المنافسة ويجعلها خيالا أولا للعملاء أو المستفيدين من خدماتها أو منتجاتها.¹

¹ المرجع عمار طارق عبد الرؤوف: المرجع السابق، ص 114.

- المرونة في العمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى شبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود.
- سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطي في أماكن خارج حدود المؤسسة وهو ما يعرف بالنظام التحوط من الكوارث.¹

¹المرجع عمار طارق عبد الرؤوف: المرجع السابق، ص 114.

سادسا: مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها:

6-1 مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

التحول إلى إدارة الكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتمية العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة ومن تلك المراحل ما يلي:

6-1-1 القناعة ودعم الإدارة العليا والمنشأة:

ينبغي على المسؤولية المنشأة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحميل جميع المعاملات الورقية إلى الكترونية كي يقدم الدعم الكامل والامكانيات اللازمة لتحول إلى إدارة الكترونية.

6-1-2 تدريب وتأهيل الموظفين:

الموظف والعنصر الاساسي للتحول إلى إدارة الكترونية، لذا لابد من تدريب وتأهيل الموظفين لكي يجتاز عبر الوسائل الالكترونية المتوفرة وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية لموظفين وتأهيلهم على رأس العمل.

6-1-3 توثيق وتطوير إجراءات العمل:

من المعروف أن لكل منشأة مجموعة من العمليات الادارية أو ما يسمى بالاجراءات العمل فبعض تلك الاجراءات غير مدونة على الورق أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة لم يطرأ عليها أي تطور، لذلك لابد من توثيق جميع اجراءات وتطوير القديم منها كي توافق مع كثافة العمل ويتم من خلال تحديد الهدف لكل عملية ادارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية مع الاخذ الاعتبار قلة التكلفة وجود

إنتاجية.¹

¹محمد سمير أحمد: المرجع السابق، ص ص 71-72.

4-1-6 توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

يقصد بالبنية التحتية أي الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية من تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط الشبكات الحاسوب السريعة والأجهزة المرفقة معها والتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

5-1-6 البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً:

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة مساحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

6-1-6 البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً:

البدء بمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع أقسام وبرمجتها إلى معاملات الكترونية للتقليل الهدر في استخدام الورق وعلى سبيل المثال نموذج طلب اجازة يطبق في جميع الاقسام دون استثناء فمن الافضل برمجته وتطبيقه.¹

¹محمد سمير أحمد: المرجع السابق، ص 72.

6-2 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها:

أ/ المتطلبات الإدارية: تنحصر متطلبات ادارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر

التالية:

1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:

والتي يمكن أن تشمل ادارة أو هيئة على مستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية وفي هذه المرحلة لا بد من توفر الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية بإجراء التحول المطلوب.

2- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستند على شبكة واسعة ومستوعبة للكم الهائل من الإتصالات دون الإهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات أو أجهزة وحساب وحاسبات إليه ومحاولة توفيره واتاحتها للأفراد المؤسسات.

3- تطوير تنظيم الإدارة والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي:

بإعادة تنظيم جوانب ومحددات الهيكلية ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تتسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل إلغاء إدارات، الاستحداث الإدارة الجديدة تساير التطور التكنولوجي.¹

4- متطلب الكفاءة والمهارات المتخصصة:

وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني ولها من الخبرات ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

5- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول إلكتروني واثاء تطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول وبعد تطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنه لأمن معاملات الإلكترونية، وتحديد الاجراءات العقابية الخاصة بغئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية، وفي هذا السياق نجد أن الدولة التي اعتمدت تطبيقات الإدارة الإلكترونية لم تصدر تشريعا تلزم الإدارة والمؤسسة الحكومية بأداء جميع معاملاتها الادارية مع المواطنين عن بعد بالوسائل الإلكترونية إلى جانب الوسائل التقليدية، حيث أن التشريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية قد يتراوح مضمونها بين إقرار المبدأ أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعلومات الادارية والخدمات العامة بوسائل معلوماتية وبإستثناء ما يشترط القانون صراحة حضور المعني الشخصين إلى المراكز الادارية لإتمامه، وبين إلزام الإدارة العامة على تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في مجال وضع نماذج المعاملات

¹عبان عبد القادر: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017، ص 73.

<http://thesis.univ-biskra.dz> إطلع عليه بتاريخ: 14/02/2023، على الساعة 00:19.

الإدارية عبر شبكة الإنترنت إضافة إلى مجالات التصريح المالي والضرورية بحيث تلزم الشركات التجارية وبعض الفئات التجارة بتقديم تلك التصاريح الإلكترونية وفق شروط تحدد بالأدوات التعاقدية.¹

6- متطلبات الإصلاح الإداري:

في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية يتوجب تطبيق مبدأ الإصلاح الإداري والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية، وخبراء للتأمين المعلومات والحماية البرامج والتعاملات الوثائق، أي محاولة إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية والحاجة إلى القيادات واعية متحمسة ولها القدرة الإدارية وترشيدها وتطويل العلاقة بين المنظمات الإدارية المختلفة، والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين إنجاز الخدمة الوظيفية إضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات، فيما يتعلق بالتصرفات الكترونية والحاجة إلى التشريعات جديدة تخص التوقيع الإلكتروني وحمايته.

ب/ المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة إجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول الإدارة الإلكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الاجهزة الادارية مع الاستيعانة بوسائل الإعلان و جمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسسية الخاصة بالنشر فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية، وبرمجة الحصص التدريبية على إستعمالالات التقنية في مختلف مستويات التعليمية ثقافة التكنولوجيا مع ضرورة، توفير مخصصات المالية الكافية لتغطية الانفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية دون إهمال الاستثمار في ميدان التكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصادر تمتاز بالديمومة على مستوى المركزين والمحلي.²

¹عبان عبد القادر: المرجع السابق، ص 74

²عبان عبد القادر: المرجع السابق ص 74.

ت/ المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي منظمة لذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشأة الإدارية للإدارة الإلكترونية فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصب إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري وتتمثل البنية التحتية البشرية للأعمال الإلكترونية سواء تلك المهارة المؤهلة المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة تأسيسات توصيلات تشبيك تصليحات تطوير أو البنية التحتية الناعمة تقديم خدمات، الاستثمارات نماذج أعمال جديدة أن برامج الإدارة الإلكترونية هي برامج جديدة على الموظف وتحتاج إلى خبرات ومهارات غير متوفرة في الأجهزة الإدارية، والتحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية يغير تركيبة العمل داخل الجهاز الإداري حيث يظهر ويتزايد دور محترفي الاستخدام الكمبيوتر والإنترنت ويتراجع دور الموظف التقليدي، كما تظهر وظائف الجديدة ربما لم تكن معروفة قبلا داخل بعض الأجهزة، وبالتالي فإن مكون التنمية البشرية وكفاءة العنصر البشري تلعب دورا حاسما في نجاح البرنامج، وهذا يؤكد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تغييرات جذرية في نوعيه العنصر البشري الملائمة لها وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بتنظيم التعليم والتدريب لمواكبة المتطلبات التحول الجديدة بما في ذلك التخطيط والبرامج والاساليب والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات الإدارية.

ث/ المتطلبات التقنية:

يشكل هذا المحور الأساسي لموضوع الإدارة الإلكترونية حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتموه من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونيا مع ضمان سريتها ودقتها وتنفيذ المعاملات¹ والخدمات عن بعد، باستخدام شبكات إلكترونية صحتها ومصداقيتها أن توفر البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات

¹عبان عبد القادر: المرجع السابق، ص 75.

واتصالات وتوفر الاجهزة والمعدات والبرامج والاساليب والمصادر المعرفة الملائمة وإتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الكترونية وبنية التحتية التقنية، تنقسم إلى قسمين:

1- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية:

وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلفية عن بعد والاجهزة الحاسوب والشبكات التكنولوجية المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات الإلكترونية.

2- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية:

وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات البرمجيات النظم التشغيلية لشبكات التي يتم إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية برمجيات التطبيقات من خلالها وهذه تتكون من مواقع الويب، قواعد البيانات الإلكترونية خدمات الشبكات الخدمات السلسلة القيمة ذاتية للزبون خدمات التجارة الإلكترونية على الويب الشبكة الداخلية لسلسلة القيمة الخارجية وتتمثل مكونات البنية التحتية فيما يلي:

1-2 تقنية الاتصالات: تعد العمود الفقري لتنفيذ العمل إلكترونيًا لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها

عبر مواقع مختلفة وتتكون من عنصرين رئيسيين هما:

2-2 قنوات الاتصال: تمثل الوسيلة الناقل للمعلومات من موقع آخر سواء عبر قنوات سلكية والمتمثلة

في الاسلاك النحاسية أو الخطوط الألياف البصرية التي تنقل المعلومات بسرعة عالية أو عبر¹

¹عبان عبد القادر: المرجع السابق، ص 75.

قنوات اللاسلكية والتي منها الأرضية الميكرويف أو بالقنوات الفضائية التي تعمل من خلال أقمار الاتصال والتي تعرف بالأقمار الصناعية.¹

2-3 محطات الاتصال أو إعادة إرسال أو التحكم:

وتمثل العنصر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من مكونة إلكترونية مختلفة قد توجد كلياً أو جزئياً في المحطات المختلفة تبعا لوظائف المحطة ومن هذه المكونات أجهزة تختص بالارسال والاستقبال وهناك أيضا أجهزة مضاعفة التوجيه التي تعمل على تجميع المعلومات من مصادر مختلفة وإرسالها عبر قنوات وعبر قناة واحدة إضافة لتوجيه المعلومات عبر أفضل الطرق بين المرسل والمستقبل وهناك كذلك مكونات إلكترونية تكفل التكامل بين شبكات الإتصال بالربط بينها إلكترونيا وبالتالي تحقيق الجودة في الاستخدام.

3- تقنيات الحاسوب الآلي ومكوناته:

ومن أهم المكونات الحاسوبية للبنية التحتية للإدارة الإلكترونية ما يلي:

3-1 المكونات المادية: وهي أجهزة الحاسب الآلي بمختلف أنواعها وقدرتها إضافة إلى الأجهزة الملحقة بها

والتي تعتبر ضرورية كالأجهزة الإدخال أو الإخراج بمختلف أنواعها.

3-2 المكونات المنطقية: وتشمل نظم برامج تشغيل وبرامج تطبيقات وخلافه.²

¹ عبان عبد القادر: المرجع السابق، ص 75.

²رانيا هدار: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية الجزائرية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة وتنمية المحلية، قسم العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2018،

ص 63. <http://dspace.univ.batna.dz>

أطلع عليه بتاريخ 2023/01/05، على الساعة 16:16.

3-3 مستلزمات البنية التحتية: للأعمال الحاسبة الآلي داخل المنظمة مثل: المواقع المكانية التوصيلات السلكية الاجهزة المساندة الطاولات الخاصة بالحاسب وغير ذلك.

4- شبكات الحاسب الآلي:

تعني كلمة شبكة توصيل مجموعة من الحاسبات معا بواسطة سلك أو كيبيل بشكل مباشر أو عن طريق خطوط الهاتف السلكي أو اللاسلكي أو عن طريق الاقمار الصناعية بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحاسبات، وفيما يلي توضيح لأهم أنواع الشبكات:

4-1 (Internet): هي شبكة الإنترنت ورغم كبر حجم الكرة الارضية (world,wide,wed) هي شبكة عنكبوتية عالمية إمتدادها الجغرافي إلا أنها باتت تغطي أجزاء كبيرة منها وهي مفتوحة لأي شخص في العالم.

4-2 (Internet): شبكة الانترنت وتعرف بأنها شبكة داخلية لمنظمة والتي تسمع بالموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة بالحصول على بيانات ومعلومات وتبادلها داخل منظمة مع فتح قنوات إتصال جديدة بين الموظفين، والفرق الرئيسي بينهما وبين شبكة إنترنت هو أن الأولى مفتوحة لأي شخص في العالم بينما الاخيرة خاصة فقط بمتسبب المنظمة وتحمي بما يسمى بالجدران الناري من الغريباء.

4-3 (Internet): شبكة اكسترانت وتعرف بأنها "شبكة إنترنت خاصة يسمح لبعض المستفيدين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الإنترنت إليها ولكن بصلاحيات وقيود محددة، وبذلك تكون تطورا لشبكة الإنترنت سلبياته لمتطلبات الانشطة والمنظمات انشطة المنظمات على إختلاف أنواعها وخاصة في مجالات التجارية.

ج/ المتطلبات الأمنية:

على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات إلا هناك تحديات كبيرة تنصب في أغلبها على السرية المعلومات سوى أن كان ذلك يتعلق بحفظ المعلومة وتخزينها الكترونياً أو المحافظة على سريتها بين المؤسسات أو التأكد من جودة المعلومات المطلوبة وإتاحتها للجميع، بشكل متساوي وتتضمن سرية المعلومات على محاور متنوعة منها السرية التكاملي وتوفير المعلومة والمعرفة التاريخ دخول أي شخص أي معلومة وأمن المعلومات، ونذكر بعض الاجراءات التي تتطلبها الإدارة الإلكترونية لتحقيق أمن المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية لإستخدام شبكة الإنترنت منها:

- وضع السياسات الامنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الامنية التي تحد من السطوة الإلكترونية وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية.
- تطوير الادوات تشفير في البرمجيات المحافظة على خصوصية وخاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الإنترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على السرية الشخصية وتعاملاته عبر الشبكة.
- وضع السياسة حماية الأمن نظم معلومات المحاسباتية تحديد حسب طبيعة عمل المنشأة.
- يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم أمن نظم المعلومات لديها.
- يجب أن توكل مسؤولية أمن نظم معلومات في المؤسسة لأشخاص محددین تحديد حماية اللازمة لنظم التشغيل وتطبيقات مختلفة.¹

¹عبان عبد القادر: المرجع السابق، ص 76.

- تحديد آليات المراقبة وتفتيش للنظم المعلومات والشبكة الحاسوبية للإحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل أمن.
- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط تأمين الاستمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات خاصة في حالة الازمات ومواجهه المخاطر المتعلقة بنظم المعلومات.¹

¹عبان عبد القادر: المرجع السابق، ص 76

سابعا: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل ادارة وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب البرامج الإدارية الإلكترونية فيما يلي:

7-1 المعوقات الإدارية: تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ومحاولة حصل المعلومات الادارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية وترجعها إلى أسباب الآتية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على المستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال ادارة الكترونية من إضافة أو دمج بعض الادارات أو التقسيمات وتحديد السلطات ولا علاقة بين الإدارة وتدفق العمل بينهما.
- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو المنظمات المستقبل الإلكتروني.
- المستويات الادارية والتنظيمية وإعتمادها على أساليب تقليدية ومحاولات التمسك بمبدأ الإدارة التقليدية مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا من مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.¹

¹عشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشاد، قسم العلوم السياسية والعلوم الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة المنتوري قسنطينة 2009-2010 ص

<http://archives.umc.edu.dz>.38

اطلع عليه بتاريخ 2023/02/02، على الساعة 15:15.

7-2 المعوقات السياسية والقانونية: تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في تحول نوع الإدارة الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- غياب الهيئات على المستويات العليا في الأجهزة الحكومية تبادل تشاور سياسي وتتنظر في تقرير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني لإتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.
- عدم وجود فئة عمل إلكترونية محمية وفق إطرُق قانونية تحديد شروط التعامل الإلكتروني مثل تشريعات قانونية تحرم إختراق وتخزين البرامج الإلكترونية وتحديد عقوبات لمرتكبيها.
- إضافة إلى الاشكاليات التي تطرح في ظل تحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الاثبات في المراسلات الإلكترونية والصعوبة المعرفة المتعاملين عبر شبكات في ظل غياب التشريع القانوني يؤدي إلى التحقيق من هوية العميل وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية والسرية في التعاملات الإلكترونية.

7-3 المعوقات المالية والتقنية: حيث تتمحور حول:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول.
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية وبلاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.¹

¹عشور عبد الكريم: المرجع السابق، ص 39.

- صعوبة التواصل المتكافئ لخدمة شبكات الإنترنت نتيجة ارتفاع التكاليف الاستخدام لدى الأفراد.
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا معلومات على مستويات عديدة.

4-7 المعوقات البشرية: ويمكن تحديدها في الآتي:

- الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية وصعوبة التواصل عبر تقنيات حديثة.
- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة في ظل التحول إلى الإلكترونية في ظل تحول الإدارة.
- الإلكترونية الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شركة الإدارة الإلكترونية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه في فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات أخرى تفقدها مما أدى إلى زيادة حدة التفرق وأضعاف مشاريع الإدارة الإلكترونية.
- إشكالية البطالة التي تمكن أن تتجم عن تطبيق ادارة الكترونية وحلول إليه محل الإنسان هذا الاخير يرفض ويقاوم التحول إلكتروني خوفا من امتيازاته ومنصبهم قلة عدد الموظفين الملامين بالمهارات الاساسية لإستخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت.

5-7 المهددات الأمنية: تتمثل هذه المهددات فيما يلي:

- التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية خوف خوفا عما يمكن أن تؤدي من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية ويمثل فقدان الإحساس والامن تجاه الكثير من المعاملات الكترونية، مثل التحويلات الكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقة الائتمان، أحد معوقات الامنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية حيث من¹ مظاهر أمن

¹عشور عبد الكريم: المرجع السابق، ص 40.

المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها وتدميرها وجدير بالذكر أن تحقق أن تحقيق الأمن معلوماتي،

يرتكز على ثلاثة عناصر هي:

- العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- العنصر التقني: باستخدام تقنية الحديثة في دعم وحماية الأمن المعلومات.
- العنصر البشري: بالعمل على تنمية المهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.

ولكن الأشكال الذي يحتاج إلى نقاش هو كيف يمكن تحقيق التنسيق والإنسجام بين هذه العناصر في ظل

التباين بين محددات كل عنصر منها خاصة أمام مشاكل الفجوة الرقمية وضعف مؤشرات الجاهزية والتباين

مستوى التقدم التقني بين دول المتقدمة وأخرى نامية.¹

¹عشور عبد الكريم: المرجع السابق، ص 40.

خلاصة الفصل:

بناء على ما سبق لا يسعنا القول إلا أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية بات أمراً ضرورياً للمؤسسات لما لها من أهمية في المنافسة وما تقدمه من جودة في الخدمات، وذلك لكونها تتصف بالسرعة والدقة في إنجاز المهام وما يساعد على ذلك هو أنها تقوم على بنية مختلفة وأساسية تميزها عن الإدارة التقليدية من خلال الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية الحديثة وبناء الشبكي الإلكتروني والذي تستفيد منه من خلال إنجاز الوظائف الإدارية بسهولة والرفع من أداء العمل وزيادة مهاراتهم.

الفصل الثالث:

إدارة الموارد البشرية

تمهيد:

أولاً: التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية

ثانياً: وظائف ادارة الموارد البشرية

ثالثاً: أهداف وأهمية ادارة الموارد البشرية

رابعاً: التحديات التي تواجه ادارة الموارد البشرية

خامساً: علاقة وظائف الموارد البشرية المعاصرة في

ظل الإدارة الإلكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد الموارد البشرية إحدى أهم المقومات الأساسية بل تعتبر العصب الرئيسي للنجاح أي منظمة في الموارد البشرية هو أحد الموجودات التنموية والضرورية للمنظمة والتي لا يمكن الاستغناء عنها أو استبدالها، لذلك بدأت المنظمة في السنوات الأخيرة، لتتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية على أنها الوسيلة المباشرة لتحقيق أهداف المنظمة، حيث تحتل هذه الممارسات دوراً مهماً في تحقيق نجاح المنظمة وتوفير المزايا التنافسية.

لذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية وظائفها أهدافها أهميتها تحدياتها وكذلك علاقة والوظائف.

أولاً: التطور التاريخي للإدارة الموارد البشرية:¹

" إدارة الموارد البشرية بشكلها الحديث ليست وليدة الساعة، إنما هي نتيجة لعدد من التطورات التي يرجع عهدها إلى بداية الثروة الصناعية تلك التطورات ساهمت في إظهار وجود ادارة الموارد البشرية متخصصة ترعى شؤون أفراد".

1-1 الثروة الصناعية:

ظهرت هذه الثروة في العالم الغربي في القرن 18 وظهرت في العالم العربي في قرنين 19 والعشرين وأهم ما كان يميز ظهور الآلات والمصانع الكبرى واستغنائها أحيانا عن العمل واحتياجها أحيانا إلى عمالة متخصصة، كما أدى ذلك إلى سوء ظروف العمل (ساعات العمل طويلة، ضوضاء...)، كما أدى الامر إلى ظهور فئة ملاحظين ومشرفين أساءوا أحيانا إلى العاملين تحت إمارتهم، كما أدى الامر أيضا إلى رقابة روتينية العمل وسأم العاملين، ولقد أظهرت هذه الفترة الاحتياج إلى ضرورة تحسين ظروف العاملين.

2-1 ظهور الحركات العملية:

مع مساوئ الثروة الصناعية، كان على العمال أن يتحدوا في مواجهة أصحاب الأعمال، وظهر ذلك في شكل انتفاضات عشوائية ثم اضطرابات منظمة ثم انقلبت إلى تكوين اتحادات ونقابات عمال تطالب بحقوقهم وتتفاوض بإسمهم، فيما يمس الاجور والساعات العمل.

¹زواتي عبد العزيز: تنمية الموارد البشرية في التنظيم، مركز الكتاب الاكاديمي، 2019، ص 14.

3-1 ظهور حركة الإدارة العلمية:

من تطورات التي ساهمت في ظهور أهمية ادارة موارد بشرية هي انتشار حركة الإدارة العلمية بقيادة فريديريك تايلور الذي توصل إلى الأسس الاربعة للإدارة وهي:¹

1- تطوير حقيقي في الإدارة:

ويقصد تايلور بذلك استبدال الطريقة التجريبية أو الطريقة الخطأ والصواب في الإدارة بالطريقة العلمية التي تعتمد على الأسس المنطقية والملاحظة المنظمة وتقسيم أوجه النشاط المرتبطة بالوظيفة ثم تبسيط وإختصار الأعمال المطلوبة اعتماد على الموارد والمعدات المستخدمة.

2- الاختيار العلمي للعمال:

ويعتبره تايلور الاساس في نجاح ادارة المواد البشرية بعد أن تتأكد من قدرات العمال ومهاراتهم اللازمة لتحمل عبء الموظفين يتم إختيارهم على هذا الأساس.

3- الاهتمام بتتمية وتطوير الموارد البشرية وتدريبها:

حيث يؤكد تايلور أن العمال لن ينتج بالطاقات المطلوبة إلا بعد أن يكون له الاستعداد للعمل وتدريب مناسب على العمل وهو الأمر جوهرى للوصول إلى مستوى المطلوب من العمل.

4- التعاون الحقيقي بين الادارات والموارد البشرية:

حيث يؤكد تايلور أنه بالإمكان التوفيق بين رغبة العمال في زيادة أجر هو بين رغبة صاحب العمل في تخفيض تكلفة العمل وذلك بزيادة انتاجية العمال بأن يشارك في الدخل الزائد لإرتفاع معدل انتاجيته.²

¹محمد الفاتح محمود بشير المغربي: ادارة الموارد البشرية، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016، ص 19.

²زواتني عبد العزيز: المرجع السابق، ص 15.

4-1 حركة العلاقات الانسانية: بدأت هذه الحركة بالقيام بأبحاث وتجارب في مصانع هاو ثورن بشركة واستون إلكترويك بين عامي 1927 و 1932 بقيادة تون مايو التون مايو ومساعديه، فقد تناولت هذه الابحاث والتجارب العلاقة بين البيئة العمل والانسانية بالإضافة إلى أثر التعب والجهاد وفترات الراحة والتسهيلات المادية على أداء العاملين وقد تم التوصيل من خلال سلسلة من التجارب، إلى أن شعور الانتماء لمجموعة العمل وطبيعة الاشراف المباشرة هي من العوامل المهمة التي لها أثر كبير في رفع الروح والمعنوية للعاملين، فقد أكدت هذه الدراسات إلى أن الطريقة التي يتصف بها الأفراد في العمل لا تتأثر بطبيعة العوامل المادية التي يحصلون عليها فقط ولكنها تتأثر بالعوامل كثيرة أخرى.

وبذلك لفت إلتون مايو وزملائه الأنظار إلى أهمية العنصر البشري والعلاقة بين الأفراد كأهم محددات للسلوك التنظيمي إلى جانب أهمية العوامل الأخرى مثل: القيادة، والاتصالات والمشاركة، وقد تبلورت هذه النظرية إلى مفهوم أساس يقوم على أن التنظيم يجب أن يقنع الأفراد بأنهم جزء أساسي منه وأن الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها تستحق جهودهم ويكون هناك توازنا في التنظيم إذ وجد توافق بين أهداف التنظيم الرسمي وأهداف أعضائه وحاجاته ورغباتهم.

5-1 مرحلة العلوم السلوكية:

يختلف المدخل السلوكي في الإدارة من مدخل الإدارة العلمية ومدخل العلاقات الانسانية من حيث أنه أكثر شمولاً، لأنه يضع في اعتباره جميع جوانب الخاصة بالبيئة العمل وظروفه وأثارها على العامل وسلوكه وينبغي التأكد على أن العلوم السلوكية ما هي إلا أداء لمعاونة الإدارة في الكشف عن¹

¹ محمد جاسم الشعبان ومحمد صالح الابعج: ادارة الموارد البشرية في ظل استخدام الاساليب العلمية الحديثة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص 32.

دوافعاً لسلوك الانساني للعاملين، واثار العوامل المختلفة على هذا السلوك وهي بذلك تضيف نوعاً من المعرفة الجديدة التي يمكن الاستفادة منها في بعض مجالات ادارة الأفراد مثل: سياسة الحوافز، نظم الاتصالات الادارية، أنماط القيادة والتنظيمات غير رسمية.

6-1 مرحلة ظهور اخصائي الأفراد:

بعد ظهور وانتشار نظام المصنع وإنشاء المشروعات والمنظمات الكبيرة التي بدأت تنمو في أحجامها من حيث تزايد عدد العاملين وتوسع المنشآت والتحدث عملياتها وتعقدتها أخذت تبرز أهمية وجود الانشطة متخصصة للإشراف على تشغيل العاملين كان من أولها وظيفة للتعيينات التي تطورت لتشمل أنشطة الاستقطاب واختيار وتعيين وقد بدأت المنظمات في تعيين مديرين لهذه الأنشطة ومع بداية العام 1912، اعترفت الإدارة بأهمية إنشاء ادارة أو قسم مستقل يعني شؤون الأفراد الموارد البشرية، فقد بدأت هذه الإدارة مع حلول 1920 تحتل مركزاً مهماً كإحدى وظائف الرئيسية للمنظمة الحديثة ومن ثم ظهر مختصون بشؤون الأفراد يمارسون الأنشطة المتخصصة مثل: تدريب وإختيار والاجور والحوافز وغيرها، واصبحت هذه الوظيفة تقوم بوضع حلول لما يواجه المنظمات من مشاكل مصاحبة لاستخدام الموارد البشرية.

7-1 إدارة الموارد البشرية الحديثة:

تقوم ادارة الموارد البشرية الحديثة على تبني مدخل الموارد البشرية الذي يمكنها أن تستفيد منه بطريقتين هما زيادة الفاعلية التنظيمية وإشباع حاجات الأفراد، حيث أصبحت ادارة الموارد البشرية تنظر إلى كل من الأهداف التنظيمية وحاجات الأفراد على أنهما مكملان أحدهما الآخر، وأنه يجب ألا ينظر إليهما على أساس أنهما منفصلان أو أن تحقيق أي منهما يكون على حساب الآخر.¹

¹ محمد باسم الشعبان ومحمد صالح الابعج: المرجع السابق، ص 33.

ثانياً: وظائف ادارة الموارد البشرية: ويمكن تناولها كمايلي:

2-1 تخطيط الموارد البشرية Human Resource Phanning:

تخطيط الموارد البشرية هو العملية التي يستخدمها تستخدمها المنظمات لأجل تحديد حاجاتها من الموارد البشرية كما ونوعا الان وفي المستقبل وفقا إلى نوع وطبيعة الأعمال التي تمارسها والاحداث البيئية المؤثرة في ذلك، وبما يؤمن الحصول على قوة العمل الفاعلة وكفاءة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة وتحسين أدائها، ولذلك فإن عملية تخطيط الموارد البشرية من الوظائف الرئيسية والمهمة لأسباب التالية:

- إن عملية التخطيط الموارد البشرية تساهم في زيادة كفاءة وفاعلية مستوى استخدام الموارد البشرية.
- إن عملية تخطيط الموارد البشرية يساعد على مستوى الرضا من العمل لدى العاملين، مما يؤدي إلى تقديم أداء جيد وعالي

- إن عملية تخطيط والموارد البشرية مرتبطة مع التخطيط الاستراتيجي للمنظمة فهو بذلك يكمل أحدهما الاخر، ويساهم في تطوير التخطيط الاستراتيجي لأجل إنجاز عملية التخطيط الموارد البشرية فإنه لابد من القيام بمجموعة من الخطوات العملية تتحدد في التنبؤ وضع الأهداف تحديد الخيار استراتيجي الملائم تنفيذ البرنامج المختار تقييم البرنامج وتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف.

2-2 تصميم وتحليل العمل Job Design and Job Analysis :

يتحدث مفهوم تصميم العمل بكونه مجموعة العمليات التي يتم من خلالها تركيب الأعمال المهام والوظائف في العلاقات وحاجاتها من المهارات والمعارف والقدرات للوصول إلى خطة عمل موضوعية، أما عملية تحليل العمل فهي عملية نظامية لجمع المعلومات وإصدار الحكم بأهم تلك المعلومات¹ وارتباطها بطبيعة

¹ عبد العزيز بدر الندوي: عولمة ادارة موارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص 45.

العمل أو الوظيفة، إن عملية تحليل وتصميم العمل تساهم في خلق مجموعة من الفوائد للمنظمات من الجوانب التالية:

- أ- تحديد الوظيفة: أن عملية تحليل وتصميم ينتج عنها وصف كامل للواجبات والمسؤوليات في العمل.
- ب- إعادة تصميم العمل: أن عملية التحليل والتصميم تشير في الاغلب إلى تحديد العمل الذي يكون بحاجة إلى إعادة تصميم.
- ت- الاستقطاب: أن عملية تحليل وتصميم تساهم في تشخيص المتطلبات والمهارات التي يحتاجها العمال وبالتالي يساهم في استقطاب الموارد وفقا لهذه الاحتياجات.
- ث- الاختيار: إن عملية التحليل وتصميم تساهم في إيجاد ملائمة أو الملائمة بين الفرد والعمل.
- ج- التوجيه: إن عملية التحليل والتصميم تساهم في تحديد الواجبات والمسؤوليات بشكل واضح وبالتالي تساهم في توجيه الافراد العاملين في كيفية أداء العمل.
- ح- التدريب.
- خ- تقوية الاداء.

3-2 الاختيار والتعيين Selection and Phacement :

تتضمن هذه الوظيفة ثلاثة عمليات رئيسية الا وهي:

1- الاستقطاب: عملية بحث وجذب مجموعة من الأفراد مرشحين للتأهيل للوظائف الشاغرة التي من

الممكن إختيارها.¹

¹ عبد العزيز بدر الندوي: المرجع السابق، ص 46.

2- الاختيار: هي عملية الاختيار الأفراد المرشحين الذين يستطيعون أداء العمل بنجاح من خلال مجموعة من الخطوات وهي اكمال نموذج التقديم المقابل الأولية اختيار المتقدمين، المقابلة الشخصية، التدقيق المرجعي، الاختبارات الفيزيائية، القرارات النهائية.

3- التعيين: هي عملية التي يتم بموجبها الاختيار النهائي للشخص الواحد من بين مجموعة من الأشخاص الذين تم مقابلتهم للعمل أو الوظيفة المرشحين لإنشغالها أي أنها العملية التي تضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

4-2 التدريب Training :

يتحدث مفهوم التدريب كونه مجموعة من العمليات التي تعمل على تجهيز الموارد البشرية بالمهارات المطلوبة التي يمكن للموارد البشرية استخدامها بشكل مباشر في العمل وبالتالي فإن عملية التدريب تساهم في إجراء تغيير في المهارات والمعارف والسلوك الأفراد الحالية للإيفاء بمتطلبات العمل المستقبلي والتدريب الوظيفي في مهمة الأفراد العاملين للمنظمة وللمجتمع وتهدف وظيفته إلى التدريب وظيفة التدريب إلى تحقيق الاتي:

- يساهم في تطوير المعارف والمهارات والقبالية الافراد العاملين في المنظمة.
- يساهم في معاونة الأفراد العاملين في المنظمة على أداء عملهم بشكل كفاءة وفعال.
- يساهم في دعم وتطويل العلاقات الانسانية في المنظمة ولعملية التدريب ثلاث مراحل الرئيسية هي:
- أ- تخطيط العملية التدريب: تحديد الاحتياجات الترتيبية.¹

¹ عبد العزيز بدر الندوي: المرجع السابق، ص 47.

ب-تنظيم ومتابعة عملية التدريب: وتتضمن وتحديد الموضوعات وأساليب وقت وما كان عملية التدريب.

ت-تقديم عملية التدريب: إجراء تقييم شامل لعملية تنفيذ البرامج وتحديد نقاط القوة والضعف فيها.

2-5 تقييم أداء العاملين Performance Appraisal :

بتحديد مفهوم عملية التقييم الأداء العاملين بكونها مجموعة من العمليات التي تستخدم لغرض قياس وتقييم كفاءة أداء العاملين في المنظمة واتخاذ مجموعة من الاجراءات أن عملية قياس وتقييم أداء العاملين هي عملية مكملة للوظائف الأخرى والتي ينتج عنها مجموعة من البرامج ومنها برامج تطويرية برامج تدريبية برامج تحسين برامج اعادة سياق وأساليب العمل.

2-6 تصميم نظام الأجور:

يقصد به تحديد فئات الاجور للموظفين مع توجيه الاهتمام الكافي بمنظمات ووجود نظام ملائم للأجور يقفل العدالة والموضوعية ويأخذ بعين الاعتبار المقارنة المرجعية مع سوق العمل، والاهم توجيه بنظرة واقعية لأجل الانتقال الطبيعي والتطور المنطقي في نظام الأجور، وما سيكون عليه الحال بعد 10 سنوات تم 20 سنة تحسبا لوجود ضخم يتقل الكاهل المنظمة.

2-7 تصميم الانظمة الحوافز:

وتتركز على مكافأة الإدارة المتميزة، سواء كان أداء فرديا أو جماعيا من خلال وضع أنظمة الحوافز¹ الفردية والجماعية بالإضافة إلى تقديم الحوافز على أساس الإدارة الكلية للمنظمة، بما يكثر اشباع حاجات

¹ محمد جاسم الشعبان ومحمد صالح الابعج: المرجع السابق، ص 59.

العاملين بعدالة وموضوعية في إطار تحقيق أهداف المنظمة.

8-2 وضع أنظمة خدمات ومزايا العاملين:

تقوم هذه الوظيفة بتوفير سبل الرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين بالإضافة إلى منح العاملين مزايا معينة كراتب التقاعد والتأمين الخاص بالمرض وقد تمتد إلى تقديم المنظمة بغض الخدمات بعض الخدمات للعاملين للإسكان والمواصلات وبعض الخدمات المالية كالإعانات والقروض وغيرها.

9-2 تخطيط المسار الوظيفي:

ويتم من خلال تصميم وضع سياستي النقل والترقية بالإضافة إلى التعرف على نقاط القوة والضعف لدى أفراد العمال باستثمار جوانب لقوة وعلاج الجوانب ضعف وأخذها بالاعتبار.¹

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي: المرجع السابق، ص 93.

ثالثاً: أهداف وأهمية ادارة الموارد البشرية:**3-1 أهداف إدارة الموارد البشرية:¹**

يمكن بلورة أهداف ادارة الموارد البشرية على النحو التالي:

- الحصول على الافراد الكفاءة على العمال العمل في مختلف الوظائف من أجل إنتاج سلع أو خدمات بأحسن الطرق وأقل التكاليف.
- الاستفادة القصوى من جهود العاملين في إنتاج السلع أو الخدمات وفقاً لمعايير الكمية والنوعية المحددة سلفاً.
- تحقيق إنتماء وولاء الأفراد للمنظمة والمحافظة على رغبتهم في العمل فيها وزيادتها كلما أمكن ذلك.
- تنمية قدرات العاملين من خلال تدريبهم لمواجهة التغيرات التكنولوجية والإدارة في البيئة.
- إيجاد ظروف عمل جيدة تمكن العاملين من أداء عملهم بالصورة جيدة وتزيد من انتاجيتهم ومكاسبهم المادية.
- إيجاد سياسات موضوعية تمنع وسوء استخدام العاملين وتنفادي المهام التي تعرضهم للخطر غير ضرورية.
- قيام المنظمة بخلق الدوافع لدى العاملين في المنظمة من خلال عملية منح مكافأة ومنافع وبما يجعل العاملين يؤدون عملهم بشكل جيد.
- توقع العاملين وجود ضمان إجتماعي وصحي جيد.
- خلق وإيجاد الميزة التنافسية في كوارها أو منتجاتها أو خدماتها.
- خلق حالة التكيف لقوه العمل داخل المنظمة.

¹ مجيد الكرخي: ادارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 26.

3-2 أهمية ادارة الموارد البشرية:

- ادارة الموارد البشرية وظيفة من وظائف المنظمة تعمل وتساهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية ولذلك فإنها تحتل اهمية كبيرة في المنظمة ويرجع سبب هذه الأهمية إلى مجموعة من العوامل كالآتي:¹
- أن ادارة الموارد البشرية تختلف عن بقية الادارات الأخرى في المنظمة بكونها تتعامل مع أهم الموجودات فيها وهو الموجود الوحيد الذي لا يمكن تقليده أو إيجاد مثله من قبل المنظمات الأخرى.
 - أن ادارة الموارد البشرية بما تستطيع أن توفر المنظمة الموارد البشرية مؤهلة ومتخصصة وذو امكانية وقدرات ومهارات عالية فإنها تساهم في تقدم للمنظمة ومخرجات تفوق قيمتها كلفة المدخلات التي استخدمت وهي بذلك فإنها تحقق كفاءة وفاعلية للمنظمة.
 - أن ادارة الموارد البشرية تستطيع من خلال وظائفها أن تشكل مركز الجذب الاساسي والمهم والرئيسي في المنظمة حيث تساهم في تحديد كم نوع الموارد البشرية التي تحتاجها المنظمة في تحقيق أهدافها.
 - أن ادارة الموارد البشرية تساهم في تخفيض التكاليف المختلفة في المنظمة من خلال تحسين نوعية الموارد البشرية وزيادة الخبرة والتعلم وبالتالي تقليل فرص الخطأ.
 - أن ادارة الموارد البشرية هي ادارة مهمة الرئيسية التي تعمل لمواجهة التحديات الجديدة في عالم اليوم وبشكل خاص في مجال ادارة الموارد البشرية والمتمثلة في تحدي العولمة تحدي تحقيق الربح والنمو الواسع في ظل المنافسة التحدي العلمي والتكنولوجي والمعلوماتي خلق وإيجاد رأس المال الفكري الذي يمتلك المواهب المختلفة والمعارف المتقدمة لتغير السريع في مختلف مجالات الحياة.

¹مجيد الكرخي: المرجع السابق، ص 27.

رابعاً: التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية:

واجهت إدارة الموارد البشرية العديدة من التحديات التي تفرض على مديري الموارد البشرية مواجهتها بفعالية من خلال سياسات والاستراتيجيات الملائمة، ويمكن تصنيف هذه التحديات إلى ثلاثة مجموعات هي: ¹

1- التحديات البيئية:

تتمثل هذه التحديات بجميع متغيرات البيئة الخارجية للمنظمة والمؤثر والمؤثرة على أدائها ومن الصعب السيطرة المباشرة على هذه المتغيرات من قبل منظمة فلا بد من التحسب والاحتياط المسبق من خلال عملية التحليل البيئي المتضمنة تحليل الفرص والتهديدات والمحاولة التقليل هذه التهديدات وأغتنام الفرص.

ومن أهم متغيرات البيئة الخارجية المتغيرات الاقتصادية والقانونية والتنوع في القوة في العمل والمهارات ويتطلب كل النوع من هذه التحديات السياسات مدبنة وسريعة بهدف التقليل من مخاطر متمثلة بتكلفة الموارد البشرية وعدم فاعلية سياسات استثمارها.

2- تحديات التنظيمية:

تتمثل هذه التحديات بمتغيرات الداخلية للمنظمة والتي يسهل على الإدارة توجيهها والسيطرة عليها إذ أنها ترتبط مباشرة بالعمليات التشغيلية للمنظمة.

ومن أهم التحديات التي لابد من مواجهتها والتحسب لها هي حاجة منظمة للموقع التنافسي ومشاكل تخفيض القوى العاملة في المنظمة واستخدام فروع الإدارة الذاتية والحاجة الثقة وحاجة الثقافة التنظيمية القوية.

3- التحديات الفردية:

¹ محمد بالبريك: إدارة الموارد البشرية في القطاع العام، دار البحث للنشر والاشهار، الجزائر، 2019، ص112.

وتتضمن هذه التحديات جميع القضايا الخاصة بالعاملين والقرارات المرتبطة بهم ومن أهم هذه التحديات التوافق بين الفرد والمنظمة والمسؤولية الاجتماعية لتدعيم أخلاق العمل وكذلك التي يوجهها العاملون بسبب

تخفيض العمل.¹

¹محمد بالبريك: المرجع السابق، ص 112.

خامسا: علاقة وظائف الموارد البشرية بالإدارة الإلكترونية:

مع وجود التغيرات التكنولوجية في الإدارة أصبحت ادارة الموارد البشرية ملزمة على مواكبتها خاصة في وظائفها لذلك سنتحدث في هذا العنصر عن أهم الوظائف التي تطور تطورت إلكترونيا: ¹

1-6 التوظيف الإلكتروني:

لقد ساهمت التحولات التكنولوجية في التطوير الوظائف التي تمارسها ادارة الموارد البشرية من بينها وظيفة التوظيف الذي أصبح إلكترونيا.

يعرف التوظيف الإلكتروني بأنه عملية جذب أو استقطاب وإختيار وتعيين الموظفين الجدد باستخدام الإنترنت.

ويعرف كذلك بأنه الإعلان على الوظائف الشاغرة عبر البوابة الإلكترونية للمؤسسة.

- خطوات التوظيف الإلكتروني:

- الاستقطاب الإلكتروني: وهو عبارة عن جذب المؤسسة لأكبر عدد ممكن من المرشحين للتقدم للوظائف الشاغرة عن طريق الإنترنت وخاصة الموقع المؤسسة على الويب حيث يوفر هذا الموقع المعاملات اللازمة عن الوظائف والظروف العمل.

¹ حداد مروة: دور الإدارة الإلكترونية بتحسين وظائفها في تحسين وظائف ادارة الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة دائرة بسكرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص الاقتصاد وتسيير المؤسسات قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خضر بسكرة، 2019-2020، ص 32-33. <http://archives.univ.biskra.dz> أطلع عليه بتاريخ 2023/03/25، على الساعة، 11:11.

- الاختيار الإلكتروني: في هذه العملية يمكن المؤسسة من يمكن المؤسسة من زيادة فرصها في الحصول على الموارد البشرية المؤهلة للشغل الوظائف بحيث أنها تقوم بعملية فرز وتصفيات للمتقدمين للوظائف من خلال استخدام الاختبارات عبر الإنترنت والمقابلة وتهدف المؤسسة من تطبيقها لعملية الاختيار الإلكتروني إلى تخفيض تكاليفها وتعظيم رأس المال البشري واستمراريتها.
- التعيين الإلكتروني: التعيين هو الاجراء الأخير الذي يخدم عملية التوظيف الإلكتروني بإتخاذ القرار تعيين ودمج العام الجديد الكترونيا، حيث تبين أن العاملين الجدد الذين أجروا اتصالات مضاعفة مع الآخرين عبر مواقع شبكات التواصل الاجتماعي يتكيفون بسرعة في المؤسسات يوم أكثر فعالية في أداء أعمالهم.

2-6 التدريب الإلكتروني:

يعرف التدريب الإلكتروني بأنه استخدام تقنيات التواصل الحديثة في تقديم وتطوير برامج تدريبية تساهم في تنمية المهارات الشخصية والعملية والمهنية فالتدريب الإلكتروني هو التدريب الذي يستعين بوسائل الاتصال الحديثة لتسهيل عملية التدريب التقليدية للمتدربين دون الحاجة لوجود كل من المدرب والمتدرب في نفس المكان والزمان.

• أنواع التدريب الإلكتروني:

يصنف التدريب الإلكتروني إلى ثلاثة أنواع هي:

- التدريب المتزامن الذي يتوجب فيه وجود كل من المدرب والمتدرب في نفس الوقت لكن مع إختلاف الأماكن بحيث يتم التواصل بينهما عن طريق الصوت والصورة والفيديو.¹

¹ حدادي مروة: المرجع السابق، ص 37-38.

- التدريب غير المتزامن وهو التدريب الذي يتم من مكانين وزمانين مختلفين بين المدرب والمتدرب حيث يكون التواصل بينهما عبر موقع التدريب حيث يدعى المدرب الدروس وخطه التدريب به ليتمكن متدرب إلى الرجوع لها في الوقت والمكان المناسب له.
- التدريب المدرج وهو التدريب الذي يقوم فيه المدرب بالربط بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني وتكمن أهميته في التركيز على مخرجات التدريب.

3-6 تقييم الأداء إلكترونياً:

بالإضافة إلى الوظائف السابقة فإن عملية تقييم الأداء قد تؤثر في وجود التكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الموارد البشرية ويمكن تعريف إلكترونيا بأنه أنشطة عمليات استخدام التكنولوجيا والمعلومات القيام بتقييم وتصنيف أداء الموظفين لوظائفهم داخل المؤسسة.¹

¹ حداد مروة: المرجع السابق، ص 37-38.

خلاصة الفصل

على اعتبار أن المورد البشري أهم عنصر في المؤسسة فإنه جل المؤسسات العريقة تخصص له وظيفة إدارة تتكفل بشؤونه التنظيمية وهذا ما حولنا توضيحه في هذا الفصل بدءا بعمليات التوظيف والتوجيه ثم التدريب والتقييم للأداء كما حولنا معرفة هذه الوظائف في ظل الإدارة الالكترونية بشكل عام وسوف نحاول اسقاط هذه الرؤية على المؤسسة الجزائرية في اطار منهجي معين من خلال تفرغ وتحليل البيانات الميدانية وهذا ما سوف يتم التعرض إليه في الفصل الموالي

الفصل الرابع:

الأسس المنهجية للدراسة وتحليل المعطيات الميدانية

تمهيد:

أولاً: المنهج المستخدم

ثانياً: مجالات الدراسة

ثالثاً: العينة وكيفية إختيارها

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: تفرغ البيانات الميدانية وتحليلها

سادساً: عرض النتائج العامة للدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد الدراسة النظرية المفصلة التي أجريناها على متغيرات الدراسة والمتمثلة في الإدارة الإلكترونية ووظائف اداره الموارد البشرية في الفصول السابقة ونظرا لأهمية الإدارة الإلكترونية في وقتنا الحالي والتي أصبحت ضرورة حتمية من أجل التقدم ، سنعمل في هذا الفصل على التناول الاميريقي للموضوع في حدود المؤسسة ميدان الدراسة الوكالة التجارية للاتصالات الجزائري، لهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى المنهج المستخدم، مجالات الدراسة، مجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات وتليها جمع عرض البيانات وتحليلها، وأخيرا عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

أولاً: المنهج المستخدم:

لم يعد الأساس في التقديم العلمي اليوم هو الحصول على كم معرفة بال نوعية المطلوبة وإنما الأساس هو الوسيلة التي تمكن من الحصول على هذا الكم واستثماره في أقصى الوقت ممكن بأبسط الجهود والوسيلة في ذلك هو المنهج بكل معطياته.

لذلك يعتبر المنهج العلمي هو الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى تعميمات ونتائج بطريقة علمية دقيقة وكذلك مجموعة القواعد العامة التي توجه البحث للوصول إلى الحقيقة العلمية.¹

ونظر لطبيعة الموضوع المتمثلة في مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين وظائف الموارد البشرية هي التي تحدد لنا نوع المنهج المستخدم في هذه الدراسة وهو المنهج الوصفي الذي يقف عند حدود وصف الظاهرة وتحليلها بغية الكشف عن حثياتها والتأكيد درجة وجودها ومستوى الارتباط بين متغيراتها.²

ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج من خلال سرده ووصفه وتحليل أهم خصائص وظائف الإدارة الالكترونية.

¹ مروان عبد الجميد براهيم: أسس البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000، ص 67.

² رجاء وحيدة دويدي: البحث العلمي، دار الفكر المعاصر للنشر والتوزيع، دمشق، ط1، 2002، ص 191.

ثانياً: مجالات الدراسة:

تقوم الدراسات البحثية على ثلاث مجالات تتمثل في كيفية تناول الدراسة من عدة جهات منها مكانية وزمانية وبشرية، ذلك أنه لا يمكن أن نجد دراسة خاصة في المجال السوسولوجي لا لا تتكون من مجالات سابقة ذكرها فالعنصر البشري يمثل الركيزة الأساسية ومحور الدراسات السوسولوجيا بحيث تجعل منها المادة الخام لدراستها وكذلك التواجد المكاني للظاهرة المراد دراستها فهي ما دامت تتصف بالسوسولوجيا فلا بد من مكان إجتماعي تقوم فيه الظواهر، كما أن لهذه الظاهرة زمانا وفترة تتواجد فيه بحكم أن الظواهر الاجتماعية متغيرة بتغير الفرد الإجتماعي الذي هو صانعها ومحدثها وبالتالي لابد من كل بيع السوسولوجي من ذكر الزمن حدود الظاهرة والمكان الذي توجد فيه وهذا وكذا الأفراد الذين يشكلون هذه الظاهر.

ومن أجل هذا سوف نوضح المجالات التي تركز عليها دراستنا المتعلقة بمساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وظائف الموارد البشرية وهي كالتالي:

1-1 المجال المكاني:

يمثل المجال المكاني لأي ظاهرة محل الدراسة محل تواجد هذه الظاهرة في الوسط الإجتماعي لأن لكل ظاهرة منشأة تنشأ فيه وتتبع فيه وبالتالي لابد من تناول وأخذ ذلك المكان بالدراسة والتحليل وبالإضافة فإن دراستنا المتعلقة بمساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وظائف الموارد البشرية تم أخذ الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف، وقد نص قرار مارس المؤرخ في 5 أوت 2000 عن استقلاليه قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة البريد الجزائري والتي تكلفت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة الاتصالات الجزائرية المستقرة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الاخيرة اوكلت لها مهمة المراقبة وبعد أزيد من عامين وبعد الدراسات قامت بها وزاره البريد والتكنولوجيا الاعلام والاتصال تبعا مارس 2003 أصبحت اتصالات الجزائر حقيقية جسدت في سنة 2003 .

• أهدافها:

يعتمد مجتمع اتصالات الجزائر على ثلاثة أهداف رئيسية إلا وهي:

- الجودة

- الفعالية

- نوعية الخدمات

• نشاطاتها:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصور والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.

- تطوير والاستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.

- انشاء واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين لشبكة الاتصالات.

1-2 المجال الزمني:

يمثل المجال الزمني الفترة الزمنية والوقوتية لحدود تلك الظاهرة بحكم أن الظاهرة الاجتماعية متغيرة وغير

ثابتة فهي تتمتع بالديناميكية ما يفرض علينا ضبط العنصر الزمني ومن أجل هذا فإنه يتم تحديد الفترة

الزمنية لتناول هذه الظاهرة بالدراسة وفق التوزيع الزمني التالي:

• المرحلة الأولى: 2022/9/20 إلى غاية: 01 /10/ 2022 تم فيها اختبار موضوع للدراسة والضبط

ومن ثم القيام بعمليات البحثية وجمع المراجع التي تناولت متغيرات للدراسة.

• المرحلة الثانية: من 02 /10 /2022 إلى غاية 01 /02/ 2023، تم فيها بناء اشكالية البحث وكذا

إعداد الجانب النظري للدراسة.

• المرحلة الثالثة: من 02 /02 /2023 الى غاية 31 /03/ 2023 تم فيها النزول إلى الميدان والمتمثلة

في الوكالة التجارية للاتصالات الجزائري فرع ولاية الطارف أين تم تزويدنا بمختلف المعطيات

والمعلومات حول مجال الدراسة ومجتمع البحث، حيث تم استقبالنا من طرف رئيس قسم الموارد البشرية والذي أفادنا بجميع معلومات التي نحتاجها.

• المرحلة الرابعة: امتدت من 04 /04 /2023 إلى غاية 28 /05 /2023 حيث تم فيها توزيع الاستمارة على جميع موظفي الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر محل الدراسة، ثم جمعها وذلك تمهيدا للتفريغ معطياتها وتحليلها وتفسيرها فيما بعد.

• المرحلة الخامسة: امتدت من 01 /06 /2023 إلى غاية 15 /06 /2023 تم فيها استخلاص النتائج الدراسة بعد معالجة وتحليل وتفسير مختلف المعطيات النظرية والميدانية والتي تمكنا من خلالها من الإجابة على التساؤلات الاشكالية، لتتم بعد ذلك عملية الطباعة واخراج المذكرة من المرحلة الأخيرة.

3-1 المجال البشري:

ترتكز الدراسات السوسولوجيا على العنصر البشري باعتبارها محور وركيزة أبحاثها وتتخذ منه المادة الخام في دراستنا.

حيث شملت دراستنا على الموظفين بالوكالة التجارية لإتصالات الجزائر بولاية الطارف، والبالغ عددهم 30 موظف.

ثالثاً: العينة وكيفية إختيارها:

نظراً لعدد القليل الذي تستحوذه الوكالة والبالغ عددهم 30 موظف قمنا بدراسة مسحية على جميع الموظفين. حيث يعرف أسلوب المسح الشامل على أنه " طريقة جمع البيانات والمعلومات عن جميع مفردات البحث بأساليب مختلفة سواء كانت جهة الدائرة من جهة الدراسة الكلية منظمة أو مجتمع أو جهة جزئية، إدارة أو قسم في المنظمة بصورة أو مجتمع عامة أو جهة جزئية، إدارة أو قسم في المنظمة بصور شاملة نأخذ في عين إعتبار جميع الزوايا أو المتغيرات المتعلقة بمجتمع البحث.

رابعا: أدوات جمع البيانات:

تعد أدوات جمع البيانات من أهم الأدوات التي يستعين بها الباحث في إثراء بحثه من الناحية الميدانية وذلك تناسبا مع الجانب النظري، وتتمثل أدوات جمع البيانات المعتمدة عليها في دراستنا:

1-4 المقابلة Interview :

المقابلة في البحث العلمي هي عبارة عن حوار أو محادثة أو مناقشة، موجهة، تكون بين الباحث عادة من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى، وذلك بغرض التوصل إلى معلومات تعكس دقائق أو مواقف محددة، يحتاج الباحث التوصل إليها والحصول عليها، في ضوء أهداف بحثية وتمثل المقابلة مجموعة من الأسئلة والإستفسارات والإيضاحات، التي يطلب الإجابة أو التعقيب عليها.

وتكون المقابلة عادة وجها لوجه بين الباحث والشخص أو الأشخاص المعنيين بالبحث، ولكن ظهرت وسائل أخرى للمقابلة مثل الإتصال عبر الهاتف أو عبر وسائل الإتصال الحديثة المناسبة.¹

وفي دراستنا هذه إعتدنا المقابلة الحرة التي استخدمت مع السيدة رئيسة قسم الموارد البشرية بالوكالة التجارية لإتصالات الجزائر - فرع ولاية الطارف-، وذلك من أجل شرح دواعي إجراء الدراسة، وكذا بغرض الحصول على الموافقة والإطلاع على بعض المعطيات المتعلقة بمجال البحث، وتزويدنا بعدد الموارد البشرية وتوظيف وظائف الموارد البشرية من وجهة نظرها هي كمسؤولة أولى عنها.

¹ عامر قند يلجي: البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط2، 2010، ص 186.

2-4 الإستمارة:

تعرف الإستمارة على أنها مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة عن الأسئلة الواردة فيها.

وتعرف بأنها أداة للحصول على البيانات والمعلومات والحقائق المرتبطة بواقع معين أو ظاهرة محددة، وذلك في ضوء مجموعة من الأسئلة يطلب من المبحوثين الذين توجه لهم الإستمارة الإجابة عليها.¹

فبعد إستطلاع الميدان ومعاينته، جاءت مرحلة جمع البيانات الميدانية من خلال توزيع الإستمارات على موظفي الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف، بغرض الإجابة على أسئلتها، وبهذا قد تضمنت أسئلة بحثنا في صورتها النهائية 22 سؤالاً موزعا على أربع محاور.

- المحور الأول: متعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين، يتضمن الأسئلة من 01 إلى 05.
- المحور الثاني: خاص بإنعكاسات الإدارة الإلكترونية على عمليات التوظيف بالوكالة التجارية لإتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف، ويضم الأسئلة من 6 إلى 10.
- المحور الثالث: خاص بمساهمة الإدارة الإلكترونية في التحكم الأمثل لعمليات التدريب بالوكالة التجارية لإتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف، ويضم الأسئلة من 11 إلى 15.
- المحور الرابع: خاص بمساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل عمليات المراقبة بالوكالة التجارية لإتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف، ويضم الأسئلة من 16 إلى 22.

¹بوحوش عمار وآخرون: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، ألمانيا، 2019، ص 71.

خامسا: تفريغ البيانات الميدانية وتحليلها:

تعد هذه المرحلة من البحث لب العمل ذاته فهي الأساس الذي يمكن خلاله بناء الاجابة

المنهجية عن تساؤلات الدراسة وقد تم تفريغ البيانات الميدانية في اطار محاور التالية

1 محور البيانات الشخصية:

جدول رقم 01: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
37%	11	ذكور
63%	19	إناث
100%	30	المجموع

الشكل رقم 01 : يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس



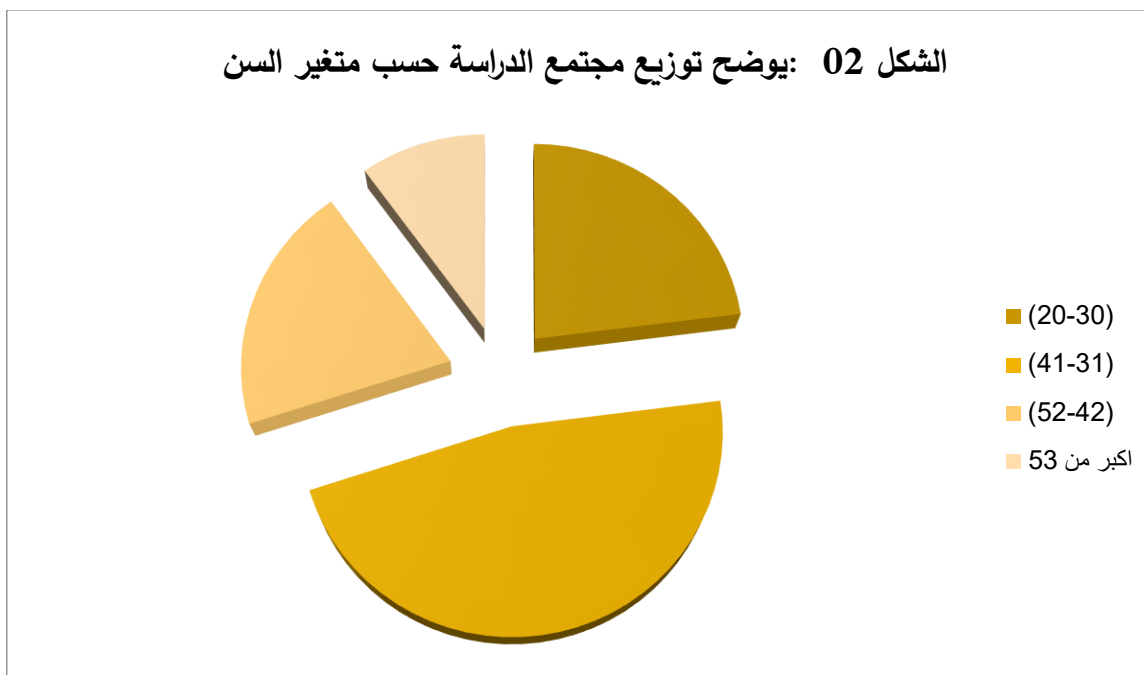
من خلال الجدول رقم 1 المتعلق بمتغير الجنس يتضح لنا إن هناك تفاوت في عدد المبحوثين من حيث نوع الجنس حيث بلغ عدد الاناث 19 مفردة قدرت بنسبة 63%، في حين نجد عدد الذكور 11 ما يمثل نسبة 37%.

واستنادا إلى ما أفاضت به الشواهد الرقمية للجدول نلاحظ أن اغلبية المبحوثين من فئة الاناث في مجال العمل الاداري مقارنة مع فئة الذكور حيث نجد معظم الذكور يتوجهون للعمل في مجال مختلف عكس المرأة التي تميل أكثر إلى الاعمال والوظائف الادارية والتدريس والطب كذلك يعود السبب إلى كون المرأة في الجزائر اكتسحت ميدان الشغل في السنوات الاخيرة، وخصوصا أنها فرضت نفسها في العديد من المجالات، كما أن العمل الاداري في المؤسسة من الوظائف التي تحبها الاناث.

الجدول رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
%23	7	[30-20]
%47	14	[41-31]
%20	16	[52-42]
%10	3	أكثر من 53
%100	30	المجموع

الشكل 02: يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن



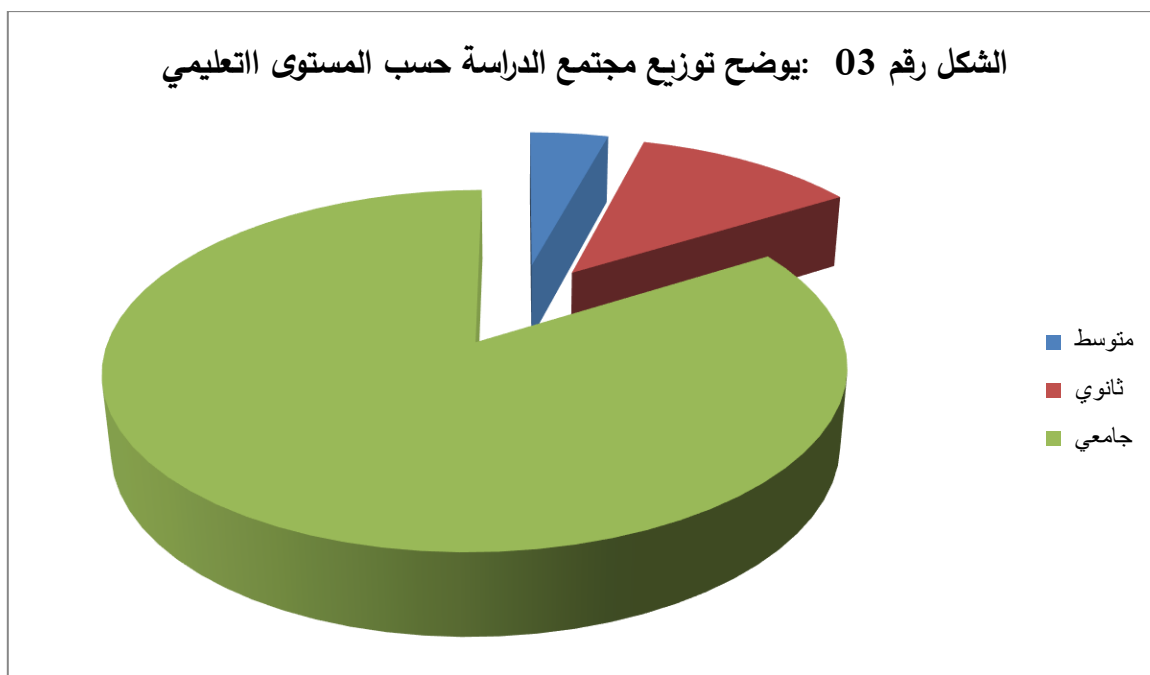
من خلال معطيات الجدول رقم 2 متعلق بمتغير السن إتضح أن الفئة العمرية من 31 إلى 41 سنة تمثل أعلى نسبة وقدرت ب 47% ثم تليها الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة 23%، وتأتي بعدها فئة العمرية من 42 إلى 52 سنة والتي قدرت بنسبة 20%، في حين الفئة العمرية أكبر من 53 سنة تمثل أدنى نسبة والتي قدرت ب 10% .

باستقراء هذه المعطيات نلاحظ أن أكبر نسبة هي فئات الشباب والذي تتراوح اعمارهم من 31 إلى 41 سنة وهذا راجع إلى أن هذه الفئة أكثر نشاطا وحيوية وهذا يعكس مدى استغلال الوكالة التجارية الاتصالات الجزائر الفئة العمرية الراشدة والشابة لأنها فئة سهلة الاندماج والتأقلم مع التكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم 03: يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	2	7%
ثانوي	6	20%
جامعي	22	73%
المجموع	30	100%

الشكل رقم 03: يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي



من خلال الجدول رقم 3 أثبت أن أغلبية المبحوثين مستوى تعليمي جامعي حيث بلغت نسبتهم 73%، تليها نسبة 20% للمستوى الثاني ثم نسبة 7%، مستوى متوسط.

والواضح أن تحسن مستوى التعليم والاقبال على التعليم الجامعي أصبح غالب في المجتمع الجزائري لهذا فإن عمليات التوظيف عادة ما تشترط المستوى التعليم الجامعي يتضح لنا أن الوكالة تعمل على توظيف وتعيين ذوي المستويات الجامعية لضمان جودة المهارات وكفاءات جيدة ولهذا المستوى التعليمي له دور أساسي وبارز خاصة في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية من برمجيات وأنظمة والتي تتطلب مستويات تعليمية عالية والذي له دور في فعالية الوكالة.

الجدول رقم 04: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
13%	4	أعزب
87%	26	متزوج
/	/	مطلق
/	/	أرمل
100%	30	المجموع

من خلال البيانات المعروضة بالجدول رقم 4 أن الفئة الغالبة هم فئة المتزوجين وهذا بنسبة 87%، وتليها فئة العزاب بنسبة بلغت 13% أما فئات المطلقين والارامل منعدمة.

إن البيانات السابقة تدل على أن اغلبيية المبحوثين من فئة المتزوجين مما يعني المزيد من الاستقرار والعمل والالتزام به والاجتهاد فيه لتحقيق الخدمة المقدمة وبالمقابل توفير كذلك الاحتياجات الأسرية والاجتماعية في حين انتهى فئة العزاب وهذا التأخر سن الزواج بسبب ارتفاع مستوى المعيشة وتكاليف الزواج لأن اغلبيية الطلاب يريدون تكوين أسرة بعد التأمين على مستقبلهم.

الجدول رقم 05: يمثل توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
17%	5	أقل من 5 سنوات
30%	9	من 5 إلى 9 سنوات
53%	16	من 10 سنوات فما فوق
100%	30	المجموع

من خلال الجدول اعلاه أن أكبر نسبة عند فئة ذوي الخبرة المهنية من 10 سنوات فما فوق بنسبة بلغت 53%، ويأتي في المرتبة الثانية الموظفين ذوي الخبرات التي تتراوح من خمسة إلى تسع سنوات بنسبة بلغت 30%، أما الفئة الاخيرة قدرت ب 17% والتي تمثل موظفين الذين لم يتجاوزوا وجودهم بالوكالة خمس سنوات، مما يوضح أن الوكالة الميدان الدراسة اعتمدت طيلة عملها على موظفين الاوائل فهي بذلك تعتمد على مبادئ الاقدامية في العمل من أجل تحقيق اهدافها بكفاءة وفعالية، فكلما زادت الخبرات الموظف كلما كان قادرا على مواجهة المشكلات والتكيف مع متغيرات العصر الحالي.

2 إنعكاسات الإدارة إلكترونية على عمليات التوظيف بالوكالة التجارية لإتصالات الجزائر فرع

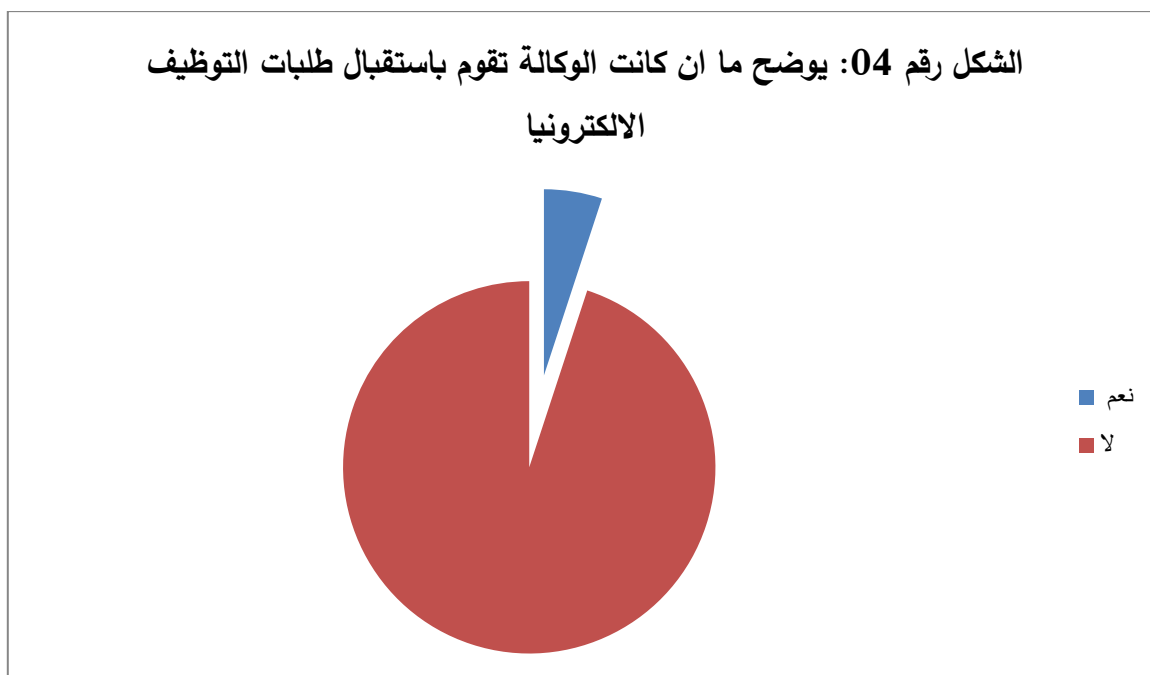
ولاية الطارف.

انطلاقا من السؤال رقم 6 في استمارة البحث فإن كل أفراد العينة 30 مفردة صرحوا بأنه توجد بوابة إلكترونية على الأنترنت للوكالة لنشر إعلانات الوظائف الشاغرة؛ أي أن هناك إجماع واتفق مجتمع الدراسة بنسبة 100%، على قيام الوكالة بإعلانات عن الوظائف الشاغرة عبر البوابة الخاصة بها مما يوضح أن الوكالة من خلال نشرها للوظائف الشاغرة عبر البوابة الإلكترونية الخاصة بها سوف يسهل عليها الحصول على أفضل الكفاءات والخبرات الموجودة بسوق العمل بطريقة آلية، اعتمادا على التكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم 06: يمثل ما إن كانت الوكالة تقوم بإستقبال طلبات التوظيف إلكترونيا

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
17%	5	نعم
83%	25	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم 04: يوضح ما إن كانت الوكالة تقوم باستقبال طلبات التوظيف الإلكترونيا



من خلال البيانات المستمدة من الجدول رقم 6 والذي يوضح ما إن كانت الوكالة تقوم باستقبال الطلبات التوظيف الإلكترونية نجد أن المبحوثين الذين بلغ عددهم 25 مفردة أي بنسبة 83% أقروا أن الوكالة لا تقوم باستقبال طلبات التوظيف إلكترونيا في حين القليل منهم والذين بلغ عددهم 5 أفراد أي بنسبة 17% إجابة بأن الوكالة تقوم باستقبال طلبات التوظيف الإلكترونيا، وهذا يدل على أن الوكالة تقوم باستقبال طلبات التوظيف الإلكترونية بل ما زالت تعتمد على الطابع الحضوري.

الجدول رقم 07: يمثل ما إن كان يتم إجراء المقابلات إلكترونياً في عمليات التوظيف الخاصة بإدارة

الموارد البشرية

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
7%	2	نعم
93%	28	لا
100%	30	المجموع

من خلال البيانات الاحصائية الواردة في الجدول اعلاه هو الذي يوضح ما إن كان يتم إجراء المقابلات إلكترونياً وفي عملية التوظيف الخاصة بإدارة الموارد البشرية، نجد أن أغلب المبحوثين اجابوا بأنه لا يتم إجراء مقابلات الكترونية في عملية التوظيف الخاصة بإدارة الموارد البشرية وذلك بنسبة 93% ، في حين نجد القليل منهم أجابوا بنعم وقدرات نسبتهم 7%.

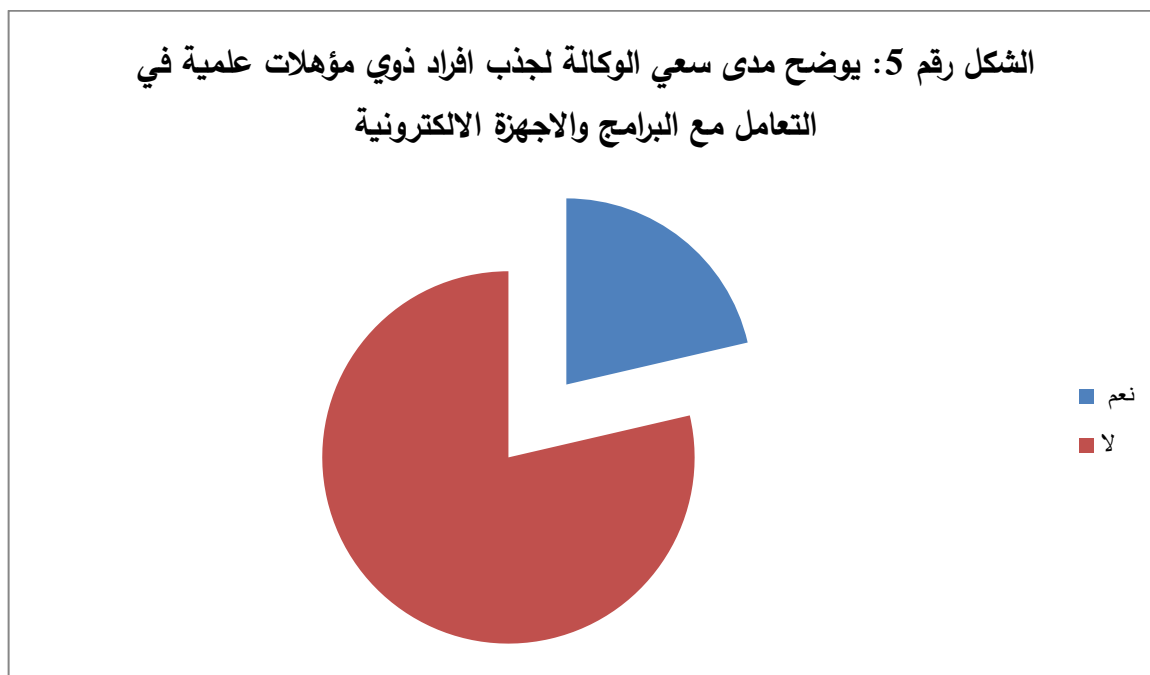
وبهذا نستنتج أن الوكالة لا تقوم بإجراء المقابلات الالكترونية في عملية التوظيف الخاصة بإدارة الموارد البشرية ومازالت تعتمد على الطابع الحضوري والتفاعل المباشر وجها لوجه.

الجدول رقم 08: يمثل مدى سعي الوكالة لجذب أفراد ذوي مؤهلات علمية في التعامل مع البرامج

والأجهزة الإلكترونية

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
87%	26	نعم
13%	4	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم 5: يوضح مدى سعي الوكالة لجذب أفراد ذوي مؤهلات علمية في التعامل مع البرامج والأجهزة الإلكترونية



من خلال بيانات الاحصائية الواردة في الجدول السابق هو الذي يوضح مدى سعي الوكالة لجذب أفراد ومؤهلات علمية في التعامل مع البرامج والأجهزة الإلكترونية نجد أغلب المبحوثين أجابوا أن الوكالة تسعى لجذب افراد ذوي مؤهلات علمية في التعامل مع البرامج والأجهزة الإلكترونية وذلك بنسبة 87% في حين القليل منهم أجابوا بلا والذين قد قدرت نسبتهم ب 13%.

وبهذا نستنتج أن الوكالة تسعى لجذب الكفاءات البشرية القادرة والمؤهلة على مواكبة التغيير الخاص في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية.

أما عن عملية الاختيار الالكتروني لطلبات التوظيف فيقابلة السؤال رقم 10 في استمارة البحث فنجد أن هناك إجماع لكافة المبحوثين بنسبه 100% أي ما يقابله 30 مفردة أكدوا بأن الوكالة لا تلجأ لنظام إختيار الإللكتروني لطلبات التوظيف المقدمة لها.

وبهذا نستنتج أن الوكالة لا تلجأ لنظام الاختيار الالكتروني لطلبات التوظيف المقدمة لها أي العملية مازالت تقليدية.

الجدول رقم 9: يمثل ما إن كان للمبحوثين تكويناً في تكنولوجيا الإتصال قبل توظيفهم بالوكالة

		النسبة المئوية	التكرار	الفئات
النسبة المئوية	التكرار	الفئات	53%	نعم
17%	5	نظري	47%	لا
36%	11	تطبيقي	100%	المجموع
53%	16	المجموع		

من خلال المعطيات الاحصائية للجدول أعلاه والذي يوضح ما إن كان الموظفين تكويناً في تكنولوجيا الإتصال قبل توظيفهم بالوكالة، حيث نجد أن أغلب الموظفين كان لديهم تكوين في التكنولوجيا الإتصال وذلك بنسبة 53% في حين بلغت نسبة الذين لم يتلقوا تكويناً في تكنولوجيا الإتصال 47%، أما الذين تلقوا تكويناً فقط كان تكويناً تطبيقياً بنسبة 36% والذين تلقوا تكويناً النظرية فقد كان بنسبة 70% وبهذا نستنتج أن التكوين التطبيقي أكثر فاعلية لأنه يعمل على تزويد الموظف بكافة الأساليب والطرق التي تساعده في التحكم الأمثل في وسائل التكنولوجيا الحديثة عكس التكوين النظري الذي يغلب عليه الطابع تلقي المعلومات دون تطبيقها.

من خلال اجابة المبحوثين عن السؤال رقم 12 من الاستمارة فإن الوكالة تقوم بإعداد دورات تدريبية للموظفين في مجال استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، وتؤكد القراءة المتعمقة لإجابة المبحوثين أن هناك إجماع لكافة المبحوثين أي 30 فردا بالنسبة 100% على قيام الوكالة بتدريب موظفيها في كيفية استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وهذا يعكس الاهتمام الكبير التي توليه الوكالة بتدريب المواطنين فيها، عن طريق هذه الدورات التدريبية يتسنى للموظف باكتساب مهارات جديدة تواكب تطور العصر بالإضافة إلى تنمية قدراتهم ورفع من مستوى أدائهم من أجل الحصول على مورد بشري كافي وفعال.

الجدول رقم 10: يمثل ما إن كان يتم تدريب الموظفين باستخدام وسائل الإتصال الحديثة

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	53%
لا	14	47%
المجموع	30	100%
	7	23%
	2	7%
	7	23%
	16	53%

من خلال قراءتنا للشواهد الرقمية المتعلقة بالجدول رقم 10 والذي يوضح ما إذ كان يتم تدريسي الموظفين باستخدام وسائل الإتصال الحديثة حيث أن عدد المبحوثين الذين أجابوا بنعم قدرت نسبتهم ب 53% في حين بلغت نسبة الذين أجابوا بلا 47% ، فحسب تصريحات المبحوثين نجد أن الوكالة تعمل على تدريب موظفيها باستخدام وسائل الإتصال الحديثة من أجل التكيف مع متطلبات العصر الحالي ورفع مستوى أداء

الموظفين تقنياً، حيث نجد أن أكثر وسائل الإتصال الحديثة إستخدامات كانت بنسبة 23% لكل من العرض الألي والمنتديات، في حين بلغت أدنى نسبة ب7% لأشرطة الفيديو.

الجدول رقم 11: يمثل توزيع العينة بحسب أسباب قيام الموظفين بالتدريب على التكنولوجيا الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
20%	6	الترقية
67%	20	زيادة المهارات
13%	4	الحفاظ على المنصب
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الاحصائية للجدول اعلاه والذي يوضح أسباب قيام الموظفين بالتدريب التكنولوجية الحديثة حيث إتفق أغلب الموظفين بنسبة 67% انهم يقومون بالتدريب على التكنولوجيا الحديثة من أجل زيادة المهارات، في حين يقوم 20% بالتدريب على التكنولوجيا الحديثة من أجل الترقية، لتليها نسبة 13% للذين أجابوا للحفاظ على مناصب.

من خلال هذا يتضح لنا أن زيادة المهارات لها أهمية كبرى في الربط بين أهداف الفرد والوكالة والمعالجة نقاط الضعف في الأداء من خلال نوعية التدريب الحاصلة، أما فيما يخص الترقية والحفاظ على المنصب فهذا من أجل الحفاظ على الاستقرار والراحة النفسية.

الجدول رقم 12: يمثل ما إن كانت برامج التدريب الإلكتروني تمكن في رفع القدرة المهنية للموظفين

وتطوير معارفهم

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
90%	27	نعم
10%	3	لا
100%	30	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه الذي يمثل ما إن كانت برامج التدريب الإلكتروني تمكن في رفع القدرة المهنية للموظفين وتطوير معارفهم حيث أقر أغلب الموظفين بنسبة بلغت 90% أن البرامج التدريبية الإلكترونية تمكن من رفع القدرة المهنية لهم وتطوير من معارفهم، في حين صرح القليل منهم والذين بلغت نسبتهم 10% أن البرامج التدريبية الإلكترونية لا تمكنهم من رفع القدرات المهنية.

من خلال هذا يتضح لنا أن البرامج تدريبية الإلكترونية تساعد الموظفين في رفع القدرات المهنية من أجل التكيف مع متغيرات التقنية في مجال الإدارة حتى تحافظ الوكالة على مستوى من الاداء يحقق لدى المستفيدين من خدماتها.

الجدول رقم 13: يمثل ما إن كان لدى الموظفين بطاقات مهنية إلكترونية

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
37%	11	نعم
63%	19	لا
100%	30	المجموع

تشير البيانات الاحصائية المعروضة في الجدول رقم 13 أن أغلب الموظفين لا يملكون بطاقات مهنية إلكترونية، حيث بلغت نسبتهم 63% في حين القليل منهم والذين بلغ عددهم 11 موظف أي بنسبة 37% أجابوا بنعم.

ومن خلال اجابة المبحوثين عن السؤال رقم 17 من الاستمارة البحث والذي يوضح ما إن كان يوجد نظام ألي لتسجيل الحضور والانصراف بالوكالة فإن هناك إجماع واتفاق المبحوثين بنسبة 100% أنه يوجد نظام ألي لتسجيل الحضور والانصراف بالوكالة

بهذا نستنتج أن أجهزة الحضور والانصراف تساعد الوكالة على التسجيل مواعيد حضور وانصراف الموظفين بدقة عالية، مما يسهل على الوكالة الحصول على التقارير يومية أو اسبوعية أو شهرية تشمل على حركات كل موظف من الحضور أو انصراف أو اجازات أو تأخير على مستوى كافة الاقسام الوكالة.

تشير اجابة المبحوثين عن السؤال 18 من الاستمارة والذي يوضح ما إن كان يتم استخدام الكاميرات المراقبة بالوكالة نجد أن هناك اجماع لكافة الموظفين بنسبة 100% أن الوكالة تستخدم كاميرات المراقبة وخاصة في قاعة استقبال الزبائن.

ومن خلال هذه يتضح لنا أن الوكالة تقوم بوضع كاميرات المراقبة كدواعي أمنية للاطمئنان على سير العمل والاطلاع على مدى القيام الموظفين بعملهم، بالإضافة إلى حماية الموظفين والزبائن من أي ضرر مفاجئ يحدث له.

الجدول رقم 14: يمثل كيف تقييم أداء الموظفين

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
33%	10	المراقبة الآلية
67%	20	المشرف المباشر
100%	30	المجموع

من خلال قراءتنا للشواهد الرقمية للجدول اعلاه هو الذي يوضح كيف يتم تقييم أداء الموظفين، حيث صرح أغلب بالموظفين بنسبة بلغت 67%، أنه يتم تقديم الأداء الموظفين بالرجوع إلى المشرف المباشر، في حين صرح القليل منهم والذين بلغت نسبتهم 33%، أنه يتم تقييم أدائهم بالرجوع إلى المراقبة الآلية.

فمن خلال تقييم الأداء الموظفين عن طريق المشرف المباشر تسهل عملية التواصل بين الموظف والمشرف من أجل الوقوف على نقاط القوة والضعف وخاصة في كل ما يتعلق باستخدام تقنية التكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم 15: يمثل مدى مساهمة النظام الرقابي الآلي في زيادة إنضباط الموظفين

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
77%	23	نعم
23%	7	لا
100%	30	المجموع

من خلال البيانات الاحصائية الواردة في الجدول أعلاه والذي يوضح مدى مساهمة النظام الرقابي الآلي في زيادة انضباط الموظفين نجد أغلب الموظفين جابوا أن النظام الرقابي الآلي يزد من انضباطهم وذلك بنسبة 77%، في حين القليل منهم أجابوا بلا والذين قدرت نسبتهم 23%.

وبهذا نستنتج أن النظام الرقابي الآلي يساهم في زيادة انضباط فهو يجعل العمل أسهل وأكثر كفاءة.

الجدول رقم 16: يمثل ما إن كان نظام الرقابة الآلية يساعد في زيادة إتقان العمل

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
83%	25	نعم
17%	5	لا
100%	30	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه الذي يوضح ما إن كان النظام الرقابة الآلي يساعد في زيادة إتقان العمل، حيث صرح أغلب الموظفين بنسبة بلغت 83%، أن النظام الرقابة الآلية يزد من إتقان العمل في حين أقر القليل منهم والذين بلغت نسبتهم 17%، أن النظام الرقابة الآلية لا يزيد من إتقان العمل استنادا إلى ما أفاضت به الشواهد الرقمية للجدول.

نلاحظ أن النظام المراقبة الآلية يساعد في زيادة اتقان العمل وبالتالي الوصول إلى مستويات مثلى من الانتاجية وزيادة الرضا في العمل وفرص المحتملة للارتقاء حتى تصبح الوكالة أكثر نجاحا.

الجدول رقم 17: يوضح رأي المبحوثين في نظام الرقابة الآلية في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
30%	9	يسهل عملية التواصل والرقابة
40%	12	ينظم عملية التحسيس بالمصداقية
20%	6	يختصر الوقت والجهد
0%	3	نظيم ليس فعال بقوة
100%	30	المجموع

من خلال الشواهد الإحصائية للجدول رقم 17 الذي يوضح رأي المبحوثين في نظام الرقابة الآلية في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية، نلاحظ أن الإجابات تعددت بتعدد الاحتمالات، حيث نجد أعلى نسبة بلغت 40% الذين أجابوا بأن نظام الرقابة الآلية ينظم عملية التحسيس بالمصداقية، في حيت تليها نسبة 30% للذين صرحوا بأنه يسهل عملية التواصل والرقابة بنسبة 20% للذين أجابوا بأنه يختصر الوقت والجهد، وأخر بنسبة 10% للذين إعتبروا أن نظام الرقابة الآلية ليس فعال بقوة.

حسب تصريحات المبحوثين يتضح لنا أن نظام الرقابة الآلية يسهل عمل إدارة الموارد البشرية لأنه ينظم عملية التحسيس بالمصداقية وبالتالي تأدية الأعمال في الوقت المطلوب وبالجودة المطلوبة.

سادسا: عرض النتائج العامة للدراسة:

1- عرض نتائج البيانات الشخصية:

- تبين لنا من خلال الجدول رقم 1 أن أغلب موظفي الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف من فئة الاناث بنسبة بلغت 63%.
- تبين لنا من خلال الجدول رقم 2 أن أغلب الموظفين من فئة الشباب حيث تتراوح أعمارهم ما بين 31 و 41 سنة بالنسبة قدرات ب 47%.
- تبين لنا من خلال الجدول رقم 3 أن أغلبية المبحوثين مستوى تعليمي جامعي حيث بلغت نسبتهم 73%.
- تبين لنا من خلال الجدول رقم 4 أن أغلبية المبحوثين من فئة المتزوجين وذلك بنسبة 87%.
- تبين لنا من خلال الجدول رقم 5 أن أغلب المبحوثين لديهم خبرة مهنية من 10 سنوات فما فوق حيث قدرت نسبتهم ب 53%.

2- عرض النتائج في ضوء التساؤلات الفرعية:

السؤال الفرعي الأول:

* ما هي انعكاسات الإدارة الإلكترونية على عملية التوظيف بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف؟

- تبين لنا من خلال اجابة المبحوثين عن السؤال رقم 6 من الاستمارة أن جميع المبحوثين أجمعوا بنسبة 100% أن الوكالة تقوم بإعلانات عن الوظائف الشاغرة عبر البوابة الخاصة.
- تبين لنا من خلال الجدول رقم 6 أن المبحوثين الذين بلغ عددهم 25 مفردة أي بنسبة 83% أقروا أن الوكالة لا تقوم باستقبال طلبات التوظيف إلكترونيا.

- تبين لنا من خلال الجدول رقم 7 أن أغلب المبحوثين يرون بأنه لا يتم إجراء مقابلات الكترونية في عملية التوظيف الخاصة بإدارة الموارد البشرية وذلك بنسبة 93%.
- تبين لنا من خلال الجدول رقم 8 أن أغلب المبحوثين يرون أن الوكالة تسعى لجذب افراد ذوي مؤهلات علمية في التعامل مع البرامج والاجهزة الإلكترونية وذلك بنسبة 87%.
- تبين لنا من خلال السؤال رقم 10 أن هناك إجماع للمبحوثين بنسبة 100% بأن الوكالة لا تلجأ لنظام إختيار الإلكتروني لطلبات التوظيف المقدمة لها.

السؤال الفرعي الثاني:

*كيف تساهم الإدارة الإلكترونية بالتحكم الامثل لعمليات التدريب بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر

فرع ولاية الطارف؟

- تبين لنا من خلال الجدول رقم 9 أن أغلب المبحوثين كان لديهم تكوين في التكنولوجيا الاتصال وذلك بنسبة 53%.
- هناك إجماع لكافة المبحوثين بالنسبة 100% على قيام الوكالة بتدريب موظفيها في كيفية استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- تبين لنا من خلال الجدول رقم 10 أن أغلب المبحوثين أدلوا بنسبة 53% أنه يتم تدريب الموظفين بإستخدام وسائل الإتصال الحديثة.
- تبين لنا من خلال الجدول رقم 11 أن أغلب المبحوثين بنسبة 67% انهم يقومون بالتدريب على التكنولوجيا الحديثة من أجل زيادة المهارات.
- تبين لنا من خلال الجدول رقم 12 أن أغلب المبحوثين بنسبة بلغت 90% أن البرامج التدريبية الإلكترونية تمكن من رفع القدرة المهنية لهم وتطوير من معارفهم.

السؤال الفرعي الثالث:

*كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تسهيل عملية المراقبة بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر فرع

ولاية الطارف؟

- تبين لنا من خلال الجدول رقم 13 أن أغلب المبحوثين لا يملكون بطاقات مهنية الكترونية حيث بلغت نسبتهم 63%.
- أجمع المبحوثين بنسبة 100% بأنه يوجد نظام ألي لتسجيل الحضور والانصراف بالوكالة.
- تبين لنا من خلال السؤال رقم 18 أن هناك اجماع لكافة الموظفين بنسبة 100% أن الوكالة تستخدم كاميرات المراقبة وخاصة في قاعة استقبال الزبائن.
- تبين لنا من خلال الجدول رقم 14 أن أغلب المبحوثين أدلوا بنسبة بلغت 67%، أنه يتم تقديم الأداء الموظفين بالرجوع إلى المشرف المباشر.
- تبين لنا من خلال الجدول رقم 15 أن أغلب الموظفين جابوا أن النظام الرقابي الآلي يزد من انضباطهم وذلك بنسبة 77%.
- تبين لنا من خلال السؤال رقم 16 أن أغلب الموظفين بنسبة بلغت 83%، أن النظام الرقابة الالية يزد من اتقان العمل.
- تبين لنا من خلال الجدول رقم 17 أن أغلب المبحوثين وذلك بنسبة 40% الذين يروا بأن نظام الرقابة الألية ينظم عملية التحسيس بالمصادقية.

خلاصة الفصل:

إن النتائج المتوصل إليها في الدراسة تعطي وجهة نظر إزاء واقع تنظيمي، يمكن تقييمها على المؤسسات التي تحمل نفس الخصائص التي تحملها الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر - فرع ولاية الطارف- إلا أن النتائج قد تختلف بالرغم من تطابق المؤسسات وذلك بسبب تغير العوامل الإنسانية والاجتماعية التي تحيط بالموظفين محور الدراسة.

النتائج العامة للدراسة

النتائج العامة للدراسة

من خلال ما سبق من تفريغ البيانات الميدانية وتحليلها في ضوء الأسئلة الفرعية نستنتج أن الوكالة لا توظف الإدارة الإلكترونية في جميع وظائف الموارد البشرية وخاصة في عملية التوظيف.

سوف نقوم بعرض أهم النتائج التي توصلت إليها دراستنا:

- بالرغم من قيام الوكالة بنشر إعلانات عن الوظائف الشاغرة عبر البوابة الإلكترونية الخاصة بها إلا أنها لازالت تعتمد على الأسلوب التقليدي لكل من مقابلات التوظيف، نظام الإختيار الإلكتروني.
- تسعى الوكالة لإستقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية لتطوير البرامج ومواكبة التطورات.
- تساهم برامج التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية.
- حيث تسعى الوكالة من خلاله إلى تطاوير ورفع من كفاءة وقدرات ومعارف الموظفين العاملين بها بإستخدام وسائل وأساليب التكنولوجيا الحديثة من أجل التكيف والتأقلم مع البيئة الإلكترونية للحصول على مورد بشري كفاء وفعال.
- تستخدم الوكالة نظام ألي لتسجيل الحضور والانصراف من أجل ضبط دوام الموظفين ومتابعة الموظف للوقوف على إلتزامه بمواعيد العمل، دون أي تلاعب على عكس ما يحدث في الطرق اليدوية، مع ذلك لا توجد بطاقات مهنية الكترونية من أجل تفعيل أكثر للحضور والانصراف الآلي.
- يساهم نظام الرقابة الألية في زيادة إنضباط الموظفين في العمل من أجل إنجاز الأعمال والمهام بسرعة ودقة عالية.

الخاتمة

الختام

من خلال هذه الدراسة نصل إلى حتمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بأي مؤسسة خاصة ونحن اليوم في عالم متغير يتسم بالتطور المستمر على جميع الأصعدة بما فيها الجانب التكنولوجي الذي أصبح سمة بارزة لمجتمعات المتقدمة ولكن مؤسسة تسعى إلى جودة خدماتها ورضا عملائها وسرعة ادائها.

وبهذا نستطيع القول أن الإدارة الإلكترونية مطلب هام تفرضه التحولات الرقمية الإلكترونية على الإدارات العامة في دول العالم باعتبارها مدخل الإصلاح الإداري ومرحلة ضرورية افرزتها التطورات الحاصلة في الميدان التكنولوجي والعصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الانساني وهو ما يقتضيه التطور الحقيقي بمنظمات الإدارة العامة الهادفة للقضاء على البيروقراطية.

وقد حاولنا في هذه الدراسة إبراز العلاقة بين الإدارة الإلكترونية بوظائف الموارد البشرية بالوكالة التجارية للاتصالات الجزائر - فرع ولاية الطارف - حيث نجد أنه لا يوجد تطبيق كلي للإدارة الإلكترونية في وظائف الموارد البشرية وخاصة في عملية التوظيف.

قائمة المصادر والمراجع

القواميس والمعاجم:

1. محمد عبد الرحمن الاسود وآخرون: المتقن، دار الراتب الجامعية، لبنان، 2012.
2. محمد حمدي: مرشد الطالب: عربي عربي، دار ابن رشد الجزائر، 2005.

الكتب:

3. أحمد أبو شيخة: ادارة الموارد البشرية، إطار النظري وحالة علمية وحالات علمية، الصفاء النشر والتوزيع، عمان، ط2، 2008.
4. أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، دار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2004.
5. أحمد محمد غنيم: الإدارة الإلكترونية _ أفاق الحضارة وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 2004.
6. بوحوش عمار وآخرون: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، ألمانيا، 2019.
7. جم عبود نجم: الإدارة والمعروفة الالكترونية _ الاستراتيجية _ الوظائف المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.
8. نوقان عبيدات وآخرون: البحث العلمي، مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2015.
9. رجاء وحيدة دويدي: البحث العلمي، دار الفكر المعاصر للنشر والتوزيع، دمشق، ط1، 2002.
10. رحيم يونس كور العزراوي: منهج البحث العلمي، دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان، 2007.
11. زواتي عبد العزيز: تنمية الموارد البشرية في التنظيم، مركز الكتاب الاكاديمي، 2019.

12. عامر قند يلجي: البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط2، 2010.
13. عبد العزيز بدر النداوي: عولمة ادارة موارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009.
14. علي السلمي: إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط2، 1998.
15. عمار طارق عبد الرؤوف: الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
16. عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون: الإدارة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
17. عمر وصفي عقيلي: ادارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل النشر والتوزيع، عمان، ط2، 2009.
18. مجيد الكرخي: ادارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
19. محمد الصيرفي: الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاسكندرية، ط1 ، 2009.
20. محمد الفاتح محمود بشير المغربي: ادارة الموارد البشرية، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016.
21. محمد بالبريك: إدارة الموارد البشرية في القطاع العام، دار البحث للنشر والاشهار، الجزائر، 2019 .
22. محمد جاسم الشعبان ومحمد صالح الابعج: ادارة الموارد البشرية في ظل استخدام الاساليب العلمية الحديثة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014.

23. محمد سرور الحريري: ادارة الموارد البشرية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2012.
24. محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، 2009.
25. محمد سويلم البسيوني: أساليب البحث العلمي، دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2013.
26. مروان عبد الجميد إبراهيم: أسس البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000.
27. مصطفى يوسف كافي: الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق_إدارة بلا مكان_إدارة بلا زمان_إدارة بلا تنظيمات جامدة، دار ومؤسسة أرسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا .
- هاني وجيه العطار: التجارة الالكترونية، دار الاكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016.

المجلات العلمية:

28. بوزكري جيلالي وطيباوي أحمد: أثار تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية على وظائف الإدارة بالمؤسسات، مجلة الاقتصاد الحديثة والتنمية المستدامة، العدد 01، 2019.

<https://www.asjp.cerist.dz>

29. شيلي إلهام: واقع تطبيق وظائف الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية، دراسة ميدانية بالمؤسسة المنائية سكيكدة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارة، العدد 01، 2019.

http://dSPACE_univ_msila.dz

مذكرات ورسائل:

30. حداد مروة: دور الإدارة الالكترونية بتحسين وظائفها في تحسين وظائف ادارة الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة دائرة بسكرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الماستر في العلوم الاقتصادية،

تخصص الاقتصاد وتسيير المؤسسات قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير جامعة محمد خضر بسكرة، 2019-2020.

<http://archives.univ.biskra.dz>

31. رانيا هدار: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات العمومية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل
شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة وتنمية المحلية، قسم العلوم السياسية
كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2018.

<http://dspace.univ.batna.dz>.

32. شعبان عبد القادر: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية بلدية
الكاليتوس العاصمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص ادارة
وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعه محمد خيضر بسكرة،
2015-2016. <http://thesis.univ.biskera.dz>

33. عبان عبد القادر: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس
العاصمة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، قسم العلوم الاجتماعية،
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017.
<http://thesis.univ-biskra.dz>

34. عشور عبد الكريم: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة
الامريكية، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماجستير في العلوم السياسية
والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشاد، قسم العلوم السياسية والعلوم الدولية، كلية الحقوق
والعلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة المنتوري قسنطينة 2009/2010.

[.http://archives.umc.edu.dz](http://archives.umc.edu.dz)

35. فرخة ليندا: دور تطبيق الإدارة الكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات، دراسة حالة

الشركة الأفريقية لزجاج جيجل، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير، تخصص

تسيير موارد بشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة

محمد خيضر بسكرة، 2016-2017. <http://thesis.univ.biskra.dz>

36. محمد أحمد عبد العزيز الخطيب: دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الابداع التنظيمي، دراسة

التطبيقية في وزارة الاتصالات والتكنولوجيا المعلومات، رسالة ماجستير تخصص القيادة والادارة،

برنامج الدراسات العليا المشترك جامعة الاقصى، اكااديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا،

[.https://library.gaza.edu.ps](https://library.gaza.edu.ps).2018

الملاحق

الملحق رقم 01: طلب إذن الدخول للمؤسسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشاذلي بن جديد، المارني
Université Chadli Bendjedid - El Tarf
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
Faculté des sciences sociales et humaines
قسم علم الاجتماع
Département de Sociologie

الطرف في: _____
المرجع رقم: _____
السيد/ مدير المؤسسة _____

الموضوع: طلب إذن بدخول المؤسسة لإنجاز بحث علمي ميداني

نحن رئيس قسم علم الاجتماع بجامعة الطارف نلتزم منكم التفضل بالسماح للطلبة الآتية
أسمائهم: _____

تريدي ملك

بدخول مؤسساتكم مع الالتزام بنظامها الداخلي وإجراءاتها التنظيمية والقانونية قصد إجراء
بحث ميداني لمذكرة التخرج ماستر علم الاجتماع

لسان علم الاجتماع L.M.D

تحت عنوان: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين ونهاية الموارد البشرية
دراسة ميدانية بمؤسسة: الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر - الطارف

وذلك لفترة من 21/03/2023 إلى 15/05/2023 على أن لا تتحمل المؤسسة المستقبلية
أي تبعات مالية

وأخيرا نلتزم منكم في هذا الإطار تسهيل مهامهم ذات الصلة بالبحث العلمي.
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

توقيع الطلبة
M.A.

رأي و توقيع المؤسسة المستقبلية
ع/ رئيس قسم

دكتورة
رزة زاد بوعالي

2 MARS 2023
تسلم نسخة الى المؤسسة الم
يحفظ الطالب (ة) نسخة تالية

Chef Département
Ressources Humaines
BELAÏN Sliam

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
مساعدا رئيس قسم العلوم الاجتماعية
المكلف بالتدريس والتعليم في التخرج

الملحق رقم 02: الإستمارة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف-

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علم الاجتماع

تخضض: علم اجتماع تنظيم وعمل

استمارة بحث حول:

مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وظائف الموارد البشرية

دراسة ميدانية بالوكالة التجارية لإتصالات الجزائر- فرع ولاية الطارف-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل

من إشراف الأستاذة:

د/ الهامل مهديّة

إعداد الطالبة:

• تريدي ملاك

نتشرف بوضع تحت تصرفكم إستمارة البحث، راجين منكم أن تتفضلوا بالإجابة على الأسئلة الواردة فيها بكل دقة وموضوعية، علما أن الإجابات ستعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، شاكرين لكم حسن تعاونكم

ملاحظة: وضع علامة (X) أمام للإجابة المختارة

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر أنثى

2-السن:

من [20 إلى 30] من [31 إلى 41]

من [42 إلى 52] أكبر من 53

3-المستوى التعليمي:

متوسط ثانوي جامعي

4-الحالة الإجتماعية:

أعزب متزوج مطلق أرمل

5-عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 9 سنوات

من 10 سنوات فما فوق

المحور الثاني: انعكاسات الإدارة إلكترونية على عمليات التوظيف بالوكالة التجارية

لاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف

6- هل توجد بوابة على الأنترنت للوكالة لنشر إعلانات الوظائف الشاغرة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، كيف ذلك؟

.....

7- هل تقوم الوكالة بإستقبال طلبات التوظيف إلكترونيا؟

نعم لا

8- هل يتم إجراء المقابلات إلكترونيا في عمليات التوظيف الخاصة بإدارة الموارد

البشرية؟

نعم لا

9- هل تسعى الوكالة لجذب أفراد ذوي مؤهلات علمية في التعامل مع البرامج والأجهزة

الإلكترونية؟

نعم لا

10- هل تلجأ الوكالة لنظام الإختيار الإلكتروني لطلبات التوظيف المقدمة لها؟

نعم لا

المحور الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في التحكم الأمثل لعمليات التدريب بالوكالة

التجارية لإتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف

11- هل كان لديك تكويننا في تكنولوجيات الإتصال قبل توظيفك بالوكالة؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، ما نوع التكوين؟

نظري تطبيقي

أخرى تذكر:

12- هل تقوم الوكالة بإعداد دورات تدريبية للموظفين في مجال إستخدام الوسائل

التكنولوجية الحديثة؟

نعم لا

13- هل يتم تدريب الموظفين بإستخدام وسائل الإتصال الحديثة؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، ما هي هذه الوسائل؟

العرض الآلي Data Shour

أشرطة الفيديو

أخرى تذكر:

14- هل تقوم بالتدريب على التكنولوجيا الحديثة من أجل؟

الترقيم

زيادة المهارات

الحفاظ على المنصب

أخرى تذكر:

15- هل تمكن برامج التدريب الإلكتروني في رفع القدرة المهنية للعمال وتطوير معارفه؟

لا

نعم

المحور الرابع: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل عمليات المراقبة بالوكالة التجارية

لاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف

16- هل لديك بطاقات مهنية إلكترونية؟

لا

نعم

17- هل يوجد نظام ألي لتسجيل الحضور والإنصراف بالوكالة؟

لا

نعم

18- هل يتم استخدام كاميرات المراقبة بالوكالة؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، هل توجد في كل الأقسام؟

.....

19- هل يتم تقييم أدائك للعمل بالرجوع إلى؟

المراقبة الآلية

المشرف المباشر

أخرى تذكر:

20- هل يساهم النظام الرقابي الآلي في زيادة انضباط العمال؟

نعم لا

21- هل يساعد نظام المراقبة الآلية في زيادة إتقان العمل؟

نعم لا

22- ما هو رأيك في نظام الرقابة الآلية في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية؟

.....

.....

.....