



الجمهورية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -  
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية  
قسم: علم الاجتماع



الموضوع:

"استعدادات الموارد البشرية للعمل في البيئة الالكترونية"  
دراسة ميدانية لدي عينة من موظفين بريد الجزائر - الطارف -

مذكر مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

اعداد الطلبة :

- قواسم أميرة
- معطي الله رحاب

إشراف الاستاذة

- بوخاري أم هاني

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الدرجة العلمية	الإسم و اللقب
رئيسا	باجي مختار - عنابة	أستاذ محاضر	سامية معاوي
مشرفا	باجي مختار - عنابة	أستاذ محاضر	بوخاري أم هاني
ممتحنا	باجي مختار - عنابة	أستاذ محاضر ب-	وسيلة مناعي

السنة الجامعية: 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن استعدادات الموارد البشرية للعمل في البيئة الالكترونية لدى عينة من موظفين بريد الجزائر بولاية الطارف وذلك من خلال الاجابة عن التساؤل الرئيسي للدراسة وهو :

➤ ماهي استعدادات المورد البشري بمؤسسة البريد والمواصلات الجزائر بالطارف للعمل في البيئة

الالكترونية؟

ولقد تفرعت عن هذا السؤال المركزي التساؤلات التالية:

➤ ماهي القدرات التي يملكها المورد البشري للعمل في البيئة الإلكترونية بمؤسسة اتصالات الجزائر

بالطارف ؟

➤ هل توفر مؤسسة البريد والمواصلات الجزائر بالطارف التدريب اللازم لزيادة قدرات المورد البشري

للعمل في البيئة الإلكترونية؟

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لوصف الظاهرة ، واما في ما يتعلق بأدوات جمع

البيانات فتم تطبيق الملاحظة والمقابلة والاستمارة على عينة قصدية فقد قمنا باختيار 28 موظف

من بين الموظفين الذين يعملون في مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف .

واسفرت هذه الدراسة على النتائج التالية :

✓ المؤسسة تعمل على تشجيع موظفيها للعمل في البيئة الالكترونية.

✓ أفراد العينة لديهم مشرف مباشر متمكن من استخدام التكنولوجيا لتقييم الاداء.

✓ العمليات التي تتم في إطار البيئة الالكترونية الاكثر هي الولوج لمكتب العمل بواسطة

كود .

## ملخص

✓ أفراد العينة في المؤسسة يستخدمون شبكة اتصال داخلية خاصة بالعمل داخل المؤسسة

بنسبة 85,71%.

✓ معايير التوظيف التي تعتمد عليها المؤسسة الاكثر هي الشهادة والخبرة وهذا ما أكده

66,66%.

✓ أن المؤسسة تحرص على التدريب خلال فترة العمل وهذا ما أكده 78,57%.

✓ المؤسسة لها دور في تحديد الجودة للبرامج التدريبية في مجال التكنولوجيا وهذا ما أكده

فئة من أفراد العينة 96,42 % .

✓ أفراد العينة يقومون بالتدريب على التكنولوجيا الحديثة من أجل زيادة المهارات وهذا ما أكده

75 %.

✓ معظم أفراد العينة لم يستفيدوا من تكوينات في التكنولوجيا قبل التوظيف في المؤسسة

وهذا ماكدته 53,57%.

✓ العناصر التي تهتم المؤسسة بها أثناء التدريب الاكثر هي استغلال البرمجيات وهذا ما أكده

21 %

✓ أكد 57,14 % من أفراد العينة أن التدريب كافي للعمل في البيئة الالكترونية.

✓ المؤسسة تعمل على اشتراك جميع العاملين في الدورات التدريبية بهدف أداء وظائفهم وهذا

ما أثبتته 89,28 %

✓ من الصعوبات الاكثر التي تواجه العامل عند العمل في البيئة الالكترونية البرمجيات وهذا

ماكدته 40%.

✓ المؤسسة محل الدراسة تقوم على تشجيع موظفيها للعمل في البيئة الالكترونية وكذلك تقوم

على تنمية وقدرات ومهارات من خلال التدريب التي تقدمه.

## ملخص

---

وفي الأخير يمكن القول ان موضوع دراستنا حديث الى حد بعيد لا سيما بالنسبة للمؤسسات الجزائرية ولا يزال يتطلب العديد من الدراسات خاصة وان التكنولوجيا المطبقة في البيئة الالكترونية سريعة التغيير.

## **Summary:**

This study aimed at revealing the readiness of human resources to work in the electronic environment among a sample of Algiers Post employees in the state of El Tarf, by answering the main question of the study, which is:

- What are the preparations of the human resource at the Algeria Post and Transport Corporation in El Tarf to work in the electronic environment?

The following questions have branched out from this central question:

- What are the capabilities of the human resource to work in the electronic environment at Algeria Telecom Corporation in El Tarf?
- Does the Algeria Post and Transportation Corporation in El Tarf provide the necessary training to increase the capabilities of the human resource to work in the electronic environment?

In This study, we relied on the descriptive approach to describe the phenomenon, and as for data collection tools, observation, interview and questionnaire were applied to a purposive sample We selected 28 employees from among the employees who work in Algeria Post Corporation in El Tarf Province.

This study yielded the following results:

- ✓ The Foundation works to encourage its employees to work in the electronic environment.
- ✓ The respondents have a direct supervisor who is able to use technology to evaluate performance.
- ✓ Operations that take place within the framework of the most electronic environment are access to the work office by means of a code.
- ✓ The sample members in the organization use an internal communication network for work within the organization by 85.71%.
- ✓ The employment criteria that the institution relies on most are certificate and experience, and this was confirmed by 66.66%.
- ✓ The institution is keen on training during the work period, and this was confirmed by 78.57%.
- ✓ The institution has a role in identifying good training programs in the field of technology, and this was confirmed by a category of respondents 96,42. %
- ✓ Respondents do training on modern technology in order to increase skills, and this was confirmed by 75%.
- ✓ Most of the respondents did not benefit from training in technology before employment in the institution, and this is confirmed by 53.57%.

- ✓ The elements that the organization is most interested in during training are software utilization, and this was confirmed by 21%.
- ✓ 57.14% of the sample confirmed that the training is sufficient to work in the electronic environment.
- ✓ The institution is working on the participation of all employees in training courses in order to perform their jobs, and this is what I believe 89.28%
- ✓ Among the most difficult difficulties that the worker faces when working in the electronic environment is software, and this is confirmed by 40%.

Finally, it can be said that the subject of our study is quite recent, especially with regard to Algerian institutions, and it still requires many studies, especially since the technology applied in the electronic environment is rapidly changing.



## شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقنا لهذا فلولاه ما وصلنا إلى ما عليه اليوم  
قال الرسول صلي الله عليه وسلم " ومن لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن  
أسدي إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فادعوا له "  
فلنا عظيم الشرف أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من ساعدنا في  
إنجاز هاته المذكرة وأخص بالذكر الأستاذة المشرفة " بوخاري ام هاني " على  
ما بذله معنا من أجل هاته الرسالة فجزها الله عنا كل خير ولها منا فائق  
الاحترام والتقدير.

إلى الأساتذة الكرام الذين أشرفوا على مناقشة هاته الرسالة فلهم منا أطيب  
الشكر والعرفان ولا ننسى كل أساتذتنا الأفاضل وكل عمال الجامعة وكل من  
زودونا بشتى المعارف خاصة

"فألفه شكر للجميع"



## الاهداء

حمدا كثيرا وشكرا جزيلًا لخالقي ومولاي، باسط اليدين بالنعم والعطاء مالك الملك ذو الجلال والإكرام، منبع التوفيق ومسير الأعمال الذي أثار لنا الدرب وسخر لنا الأسباب ما يكفي لنقطف ثمرة الجهد والاجتهاد  
أهدي هذا العمل:

أعلى ما أملك في الدنيا، إلى من قال في حقها الرحمن إلى  
" واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا "  
وتر قلبي وسر وجودي وبلسم شفائي، إلى التي لا معنى للحياة بدونها، إلى التي لا مكان للحنان بدونها إلى  
التي لا مكان للحنان إلا على صدرها، ولا معنى للسعادة إلا بقربها، إلى التي لا وجود للنجاح إلا بتوفيق من  
الله ودعواتها " أمي الحبيبة نورة "  
إلى قرة عيني وسند ظهري، إلى من كان شمعة مضيئة أنارت كامل مشواري الدراسي، إلى من اشتري لي  
أول قلم ودفعتني بكل ثقة على خوض الصعاب، إلى من كان سندي المعنوي والمادي، إلى نعم الأب  
" أبي العزيز ناصر "

إلى مصدر الأمان والأمل والعطاء وسندي، إلى التي تحلو بهم الحياة وكانوا الشموع المضيئة في حياتي أخوأي  
" محمد تقي الدين، سيف الدين ""  
إلى رفيق دربي ومنبع الخير والأمل والعطاء خطيبي وزوجي المستقبلي " أحمد " وعائلته  
إلى روح جدي وخالي الظاهرتين رحمهم الله واسكنهم فسيح جناته " جدي محمود، خالي محي الدين "  
إلى اجدادي الاعزاء حفظهم الله وشفاهم واطال في عمرهم " بلقاسم، براهيم، زهراء، يمينة "  
إلى جميع الأهل والاقارب " أعمامي ، أخوالي "  
إلى كل من ذكرهم قلبي ونسبهم قلبي

## أميرة

## الاهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك الله عَزَّوَجَلَّ.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة إلى نبي الرحمة سيدنا مُحَمَّد صلى الله عليه و سلم  
إلى من كلفه الله بالهبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار وستبقى كلماتك نجوم  
اهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد أبي العزيز «معطى الله حسن»

إلى ملاكي في الحياة إلى معني الحب وإلى معني الحنان والتفاني إلى بسمه الحياة وسر  
الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وجناحها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أمي  
الحبيبة «حمداوي مريم» إلى إخوتي وأخواتي عبد الله ، بلال ، حمدي ، فاطمة الزهراء ،  
نسمة ، خلود، إلى كتكوته العائلة ايمان أية الرحمان.

إلى جميع الاهل والاقارب

إلى ما أرى التفاؤل بعينهم والسعادة في ضحكاتهم

إلى شعلة الذكاء والنور إلى الوجوه المفعمة بالبراءة ولحبتكم لأ زهرت أيامي وفتحت براعم  
للغد أعز صديقاتي " زعرة عرجوني ، اميرة قواسم"

إلى كل من تحلو بالآخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى كل من معهم  
سعدت، برفقتهم في دروب الحياة الحلوة والمرّة والحزينة سر الى كل من كانوا معي عن  
طريق النجاح والخير.

## رحاب

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ - و	الملخص
ز	شكر وتقدير
ح - ط	الاهداء
ي - ل	فهرس المحتويات
م - ن	قائمة الجداول
س	قائمة الأشكال
2	المقدمة
<b>الفصل الاول : موضوع الدراسة</b>	
6	اشكالية الدراسة
8	أسباب اختيار الموضوع
9	أهداف الدراسة
09	تحديد المفاهيم
20	الدراسات السابقة
41	الخلفية النظرية
44	خلاصة
<b>الفصل الثاني : الموارد البشرية</b>	
46	<b>تمهيد</b>
47	خصائص الموارد البشرية
48	أهداف الموارد البشرية
52	أهمية الموارد البشرية
57	وظائف الموارد البشرية
59	العوامل المؤثر علي الموارد البشرية
63	خلاصة الفصل

## فهرس المحتويات

<b>الفصل الثالث : البيئة الالكترونية</b>	
65	<b>تمهيد</b>
66	خصائص البيئة الالكترونية
68	أهداف البيئة الالكترونية
70	أهمية البيئة الالكترونية
71	عناصر البيئة الالكترونية
73	سمات البيئة الالكترونية
74	وظائف البيئة الالكترونية
78	أليات البيئة الالكترونية
80	مجالات تطبيق البيئة الالكترونية
83	<b>خلاصة الفصل</b>
<b>الفصل الرابع: الموارد البشرية في البيئة الالكترونية</b>	
85	<b>تمهيد</b>
86	خصائص الموارد البشرية في البيئة الالكترونية
88	اهداف الموارد البشرية في البيئة الالكترونية
90	اهمية الموارد البشرية في البيئة الالكترونية
91	فوائد الموارد البشرية في البيئة الالكترونية
93	مزايا الموارد البشرية في البيئة الالكترونية
95	<b>خلاصة الفصل</b>
<b>الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية والميدانية للدراسة</b>	
97	<b>تمهيد</b>
98	المنهج المستخدم
99	الادوات المستخدمة في جمع البيانات
101	العينة وكيفية اختيارها
102	مجالات الدراسة
104	تفريغ وتحليل البيانات الاحصائية

## فهرس المحتويات

132	نتائج الدراسة في ضوء فرضيات الدراسة
136	النتيجة العامة
140	خاتمة
142	قائمة المراجع
150	الملاحق

## قائمة الجداول

الرقم	العنوان	لصفحة
01	يوضح جنس العينة	104
02	يوضح سن العينة	105
03	يوضح المستوي التعليمي للعينة	106
04	يوضح الحالة الاجتماعية للعينة	107
05	يوضح الخبرة المهنية للعينة	107
06	يوضح الفئة المهنية للعينة	108
07	يوضح امتلاك البريد الالكتروني للعينة	109
08	يوضح نوع البريد الالكتروني للعينة	110
09	يوضح تقييم مستوي العينة في استعمال التكنولوجيا	111
10	يوضح وجود مشرف مباشر متمكن من استخدام التكنولوجيا لتقييم الأداء	112
11	يوضح العمليات التي تتم في اطار البيئة الالكترونية	113
12	يوضح حرص المؤسسة على تشجيع موظفيها للعمل في البيئة الالكترونية	114
13	يبين استخدام شبكة اتصال داخلية خاصة بالعمل داخل المؤسسة	115
14	يوضح البيئة الالكترونية الأمانة	116
15	يوضح المشاكل التقنية عند القيام بالعمل	117
16	يبين التكفل بسرعة في حال وجود خلل تقني	118
17	يوضح تسجيل الغياب والحضور في المؤسسة الكترونيا	119
18	يوضح معايير التوظيف للعينة	121
19	يوضح التدريب خلال فترة العمل للعينة	122

## قائمة الجداول

123	يوضح دور المؤسسة في التحديد الجيد للبرامج التدريبية في مجال التكنولوجيا	20
124	يوضح علي ماذا نقوم بالتدريب على التكنولوجيا الحديثة	21
125	يوضح الاستفادة من التكوينات في التكنولوجيا قبل التوظيف في المؤسسة	22
126	يوضح استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة عند تدريب الموارد البشرية بالمؤسسة	23
127	يوضح العناصر التي يهتم بها أثناء التدريب	24
128	يوضح هل التدريب كافي للعمل في البيئة الالكترونية	25
129	يوضح اشتراك جميع العاملين في الدورات التدريبية بهدف اداء وظائفهم	26
130	يوضح الصعوبات التي تواجه العامل عند العمل في البيئة الالكترونية	27
131	يوضح دور التدريب الموارد البشرية في تفعيل العمل في البيئة الالكترونية	28

الصفحة	العنوان	الرقم
111	يمثل النسبة المئوية لتقييم مستوي العينة في استعمال التكنولوجيا	01
112	يوضح النسبة المئوية لوجود مشرف مباشر متمكن من استخدام التكنولوجيا لتقييم الاداء	02
113	يمثل النسبة المئوية للعمليات التي تتم في اطار البيئة الالكترونية	03
114	يمثل النسبة المئوية لحرص المؤسسة على تشجيع موظفيها للعمل في البيئة الالكترونية	04
116	يمثل النسبة المئوية لبيئة الالكترونية الأمنة	05
119	يمثل النسبة المئوية لتسجيل الغياب والحضور في المؤسسة الكترونيا	06
121	يمثل النسبة المئوية لمعايير التوظيف	07
122	يمثل النسبة المئوية لتدريب خلال فترة العمل	08
123	يمثل النسبة المئوية لدور المؤسسة في تحديد الجيد للبرامج التدريبية في مجال التكنولوجيا	09
124	يمثل النسبة المئوية لماذا نقوم بالتدريب على التكنولوجيا الحديثة	10
125	يمثل النسبة المئوية الاستفادة من التكوينات من التكنولوجيا قبل توظيف في المؤسسة	11
126	يمثل النسبة المئوية ل استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة عند تدريب الموارد البشرية بالمؤسسة	12
127	يمثل النسبة المئوية ل العناصر التي يتم الاهتمام بها اثناء التدريب	13
128	يمثل النسبة المئوية ل هل التدريب كافي للعمل في البيئة الالكترونية	14
129	يمثل النسبة المئوية ل اشرك جميع العاملين في الدورات التدريبية بهدف اداء وظائفهم	15
130	يمثل النسبة المئوية لتدريب المورد البشري في تفعيل العمل في البيئة الالكترونية	16



مقدمة

لقد شهد العالم خلال القرن العشرين تطورات سريعة في عدة قطاعات و كان لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحظ الأوفر فيها و التي أفرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات، فقد أصبح العالم يعيش ثورة معلوماتية ساهمت بشكل كبير في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطن بطريقة إلكترونية باستخدام الحاسوب وشبكات الاتصال وهو ما ساهم في كسر حاجز الزمن والمسافة و رفع درجة الشفافية والتقليل من الورقية في تعاملات الإدارة مع المواطن، على عكس الأسلوب الإداري التقليدي الذي يتميز بكثرة الأوراق و التعقيدات البيروقراطية.

وعلى غرار باقي دول العالم توجهت الجزائر نحو التحول الى عصرنة قطاعاتها ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف ترقية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للأفراد وفي هذا السياق شهدت الإدارة المحلية في الجزائر عدة إصلاحات مست نظم خدمات المحلية، حيث أصبحت تعتمد على أساليب وإجراءات متطورة تقوم على استخدام التطبيقات الإلكترونية والتكنولوجيا الرقمية الحديثة بهدف عصرنة أجهزة الإدارة المحلية بالاعتماد على شبكة الأنترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية.

أصبح التوجه الحديث للمؤسسات المعاصر يسعى إلى ضرورة الاهتمام بالموارد البشري لأنه المصدر الحقيقي لتطوير القدرات التنافسية واستمرارها وهو الذي يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة في ظل التغيرات والتحولات الهائلة التي مست جوانب التطور التكنولوجي والمعرفي فإن إدارة الموارد البشرية تتعرض لتغيير جذري في مفاهيمها وسياساتها واستراتيجياتها وممارساتها وفي ظل هذه التغيرات والتحولات الهائلة التي طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة ، لما له من كفاءات ومهارات ومعارف تكنولوجية تمكنه من التسيير الجيد والفعال للمؤسسة الأمر الذي أدي بالمؤسسة إلى الاهتمام بتنمية في

مجال التكنولوجيات الحديثة من أجل زيادة المعارف والمهارات وادى الى إحداث تغييرات جوهرية في وظائف إدارة الموارد البشرية .

و لقد أصبح الاستعداد لتغيير بيئة العمل لازم لإنجاح العمل في المؤسسة، ومن اجل نجاحها يجب على العامل في المؤسسة توفير الاستعدادات اللازمة للمورد البشري للتكيف مع البيئة الالكترونية وذلك من خلال تدريب وتطوير المورد البشري.

وجاءت هذه الدراسة للكشف عن الاستعدادات التي يملكها المورد البشري من أجل العمل في البيئة الالكترونية وذلك من أجل تحسين قدراته لرفع مستوى أداء المؤسسة .

وقد اشتملت هذه الدراسة على ستة فصول كالآتي :

**الفصل الأول :** وكان تحت عنوان "موضوع الدراسة " حيث خصص هذا الفصل لطرح اشكالية الدراسة التي تم فيها الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة، وأسباب اختيار الدراسة، أهداف وأهمية الدراسة، وكذلك تطرقنا إلى تحديد أهم مفاهيم متغيرات الدراسة ،والدراسات السابقة التي لها نفس موضوع الدراسة، وكذلك الخلفية النظرية التي لها الصلة وتدرس موضوع الدراسة.

**الفصل الثاني:** الذي حمل عنوان " الموارد البشرية " والتي تناولنا فيه خصائص الموارد البشرية، أهداف الموارد البشري، أهمية الموارد البشرية، وظائف الموارد البشرية، العوامل المؤثر على الموارد البشرية.

**الفصل الثالث:** الذي كان تحت عنوان " البيئة الإلكترونية " وقد اشتمل العناصر التالية: خصائص البيئة الالكترونية، اهداف البيئة الالكترونية، أهمية البيئة الإلكترونية والتطرق لعناصرها، سمات البيئة الإلكترونية، وظائف البيئة الإلكترونية، أليات البيئة الإلكترونية، مجالات تطبيق البيئة الإلكترونية.

**الفصل الرابع:** حيث جاء بعنوان " الموارد البشرية في البيئة الإلكترونية " وقد كانت عناصر كالآتي:  
خصائص الموارد البشرية في البيئة الإلكترونية، أهداف الموارد البشرية في البيئة الإلكترونية، أهمية  
الموارد البشرية في البيئة الإلكترونية، فوائد الموارد البشرية في البيئة الإلكترونية، مزايا الموارد البشرية في  
البيئة الإلكترونية .

**الفصل الخامس:** وهو الفصل الاخير في الدراسة وكان بعنوان " الإجراءات المنهجية والميدانية للدراسة"

حيث تطرقنا في هذا الفصل الي الادوات المنهجية المتبعة في الدراسة وهما المنهج المستخدم ، الادوات  
المستخدمة في جمع البيانات ، العينة وكيفية اختيارها ، مجالات الدراسة، اما في الميداني وقد تم التطرق  
الى تفرغ وتحليل البيانات الاحصائية ن فرضيات الدراسة، نتائج الدراسة وأخير الخاتمة بالإضافة إلى  
الملاحق ، قائمة المصادر والمراجع.

# الفصل الأول: الجانب النظري

أولاً: مشكلة الدراسة

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: تحديد المفاهيم

خامساً: الدراسات السابقة

سادساً: الخلفية النظرية

خلاصة الفصل

اولا: اشكالية الدراسة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة موجة غير مسبوقة من التغيرات المتسارعة على جميع الأصعدة والمايادين والتي كانت نتيجة ظاهرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكل مخرجاتها والتي مست جل المؤسسات والهياكل والمجموعات... من تعليم، ثقافة، أسرة، اقتصاد... الخ.

حيث أصبحت تستعمل في جميع المؤسسات وتعد المؤسسة وسط للتفاعل بين الموارد البشرية والمادية فهي أحد معالم التطور الاقتصادي ووسيلة من وسائل التقدم.

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والاقتصاديات، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات، التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لا سيما منها المؤسسات الاقتصادية، التي تدرك دور التجديد وفعالية المبتكرات.

ولكي تفرض كيانها واستمراريتها لا بد لها ان تبدي الكثير من الاهتمام بإمكانياتها خاصة الداخلية منها ولا سيما المورد البشري.

حيث يعد المورد البشري أهم عنصر في المؤسسة ويعتبر الثروة الأولى والجوهرية بالنسبة للمؤسسة على اختلاف مستوياتهم ومؤهلاتهم وأدوارهم.

فبالرغم من الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات كأحد أهم الركائز التي تعتمد عليها الادارة الحديثة في المؤسسة حيث انتقلت من ادارة الاشياء إلى العمل في البيئة الالكترونية (المعلومات والرقميات والشبكات والتفاعلات)، الا أن المورد البشري هو العنصر هو المحرك الحيوي لها ولا بد ان يلقي اهتمام كبيرا لإعداده حتى يكون قادرا على العمل في هذه البيئية الالكترونية الجديدة المتجددة.

ويرتبط مفهوم البيئة الالكترونية بالإدارة الشبكية والادارة عبر الانترنت والادارة الرقمية وتتفق هذه المفاهيم في كونها تعنى باستخدام كل وسائل التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية الادارة.

إن التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية لابد منها، وقد كانت المؤسسات الغربية سابقة في ميدان إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، والمؤسسة الجزائرية لم تكن بمعزل عن هذا التطور إذ أدخلت تكنولوجيا المعلومات الاتصال إلى صلب نشاطاتها، فالاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا في مؤسساتنا أصبح ضرورة تطويرية ملحة يمكن أن تصنع الفارق بين المؤسسات.

تسعى المؤسسة لتسليط الضوء على المورد البشري بإعداده وتدريبه وتكوينه والمحافظة عليه من أجل أن يواكب التطورات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال فنجاح المؤسسة يقاس بقدرتها علي أداء مهامهم الوظيفية من أجل مواجهة التغييرات والتحديات التي تفرضها البيئة الالكترونية.

ومن خلال هذه الدراسة سنوجه دراستنا نحو استعدادات المورد البشري للعمل في البيئة الالكترونية حيث تمحورت الدراسة حوا التساؤل المركزي التالي:

ماهي استعدادات المورد البشري بمؤسسة البريد والمواصلات الجزائر بالطارف للعمل في البيئة الالكترونية؟

ولقد تفرعت عن هذا السؤال المركزي التساؤلات التالية :

➤ ماهي القدرات التي يملكها المورد البشري للعمل في البيئة الإلكترونية بمؤسسة اتصالات الجزائر

بالطارف ؟

➤ هل توفر مؤسسة البريد والمواصلات الجزائر بالطارف التدريب اللازم لزيادة قدرات المورد البشري

للعمل في البيئة الإلكترونية؟

## الفرضية العامة:

توجد لدي المورد البشري بمؤسسة البريد والمواصلات الجزائر بالطارف مجموعة من الاستعدادات تساعده علي العمل في البيئة الالكترونية .

## التساؤلات الفرعية:

1- يملك المورد البشري بمؤسسة البريد والمواصلات الجزائر بالطارف مجموعة من القدرات تؤهله للعمل في البيئة الإللكترونية .

2- التدريب الذي توفره مؤسسة البريد والمواصلات الجزائر بالطارف تزيد من قدرات المورد البشري للعمل في البيئة الإللكترونية.

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع

ان اي دراسة علمية لا تنطلق من فراغ بل لها متطلبات ما تشكل جملة من الأسباب سواء كانت موضوعية او ذاتية من شأنها ان تدفع الباحث وتحفزه، فمن خلال المراحل التي يمر بها الباحث العلمي من تكوينه الثقافي والعلمي والذي يكون أول خطوة في دراستنا للموضوع وتكون محصلة في جملة من الأسباب الذاتية والموضوعية.

## الأسباب الذاتية:

- ❖ الميل الى المواضيع الذي تدرس الجانب التكنولوجي.
- ❖ الميل الى دراسة الأدوار التي تؤديها التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.

الأسباب الموضوعية:

- ❖ معرفة مدى تفاعل وتأثر المورد البشري بالبيئة الالكترونية.

- ❖ طبيعة الموضوع المندرج ضمن الموارد البشرية فهو يعد موضوع ثري للدراسة والبح .
- ❖ الاطلاع عن قرب على واقع العمل في البيئة الإلكترونية بالمؤسسات الجزائرية .
- ❖ قلة الدراسات والبحوث الاكاديمية التي تربط تنمية الموارد البشرية بالبيئة الإلكترونية

### ثالثا: أهداف الدراسة

- ❖ محاولة فهم العلاقة القائم بين متغيرات الموارد البشرية والبيئة الإلكترونية.
- ❖ أهمية عمل الموارد البشرية في ظل البيئة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية.
- ❖ التعرف على مفهومي الموارد البشرية والبيئة الإلكترونية.

### رابعا: تحديد المفاهيم

#### 1: المفاهيم الاساسية

##### 1.1. الاستعداد:

- ✓ لغة: طلب التأهب، وعرفا كون الشيء بالقوة القريبة أو البعيدة متهياً إلى الفعل<sup>1</sup>
- ✓ اصطلاحا: يمكن تعريف الاستعداد بانه قدرة الفرد الكامنة على التعليم السريع والسهل لمادة دراسية (رياضيات، لغة ) او حرفة علمية خاصة (ميكانيك، نجارة ) والاستعداد يختلف عن

---

<sup>1</sup>فصيل اشرفي 8 / 03 / 2019 ، ما هو الاستعداد ؟ وما هي أهم معانيه ، تم الاطلاع عليه يوم 2022/11/28 علي الساعة 16.44 ، ربط الموقع: <https://www.makinatalafkar.com> // الاطلاع عليه يوم 2022/11/28 علي الساعة 16.44

القدرة في كون هذه الاخيرة تشير الي ما يستطيع الفرد أداءه في فترة التعلم او التدريب،

فالاستعدادات هي امكانيات تتحول بواسطة النضج الطبيعي والتدريب الى قدرات فعلية.<sup>1</sup>

ويعرف ايضا بأنه: هو القدرة الكامنة في الفرد على أن يتعلم بسرعة وسهولة، إذ ما أعطي التدريب المناسب، وعلى أن يصل إلى مستوى عال من المهارة في مجال معين أي أن الاستعدادات " هي القدرة الكامنة في الفرد تنمو بالتدريب، فيكتسب الفرد نوعاً من المعرفة والمهارة ... فإذا توافر التدريب الفردين فأحسنهما استعداداً.<sup>2</sup>

### ❖ التعريف الاجرائي:

الاستعدادات هي التحضير والتجهيز لمواجهة الأحداث المختلفة التي يمكن أن تحدث في المستقبل. فهذا المفهوم يشير إلى الخطوات التي يتم اتخاذها لتخفيف آثار هذه الأحداث، سواء كانت طبيعية أو اجتماعية أو اقتصادية.

ومن خلال الاستعدادات، يمكن تحديد المخاطر المحتملة وتحليلها وتقييمها، وبناء خطط للتعامل معها. ويمكن أن تشمل الاستعدادات على سبيل المثال إجراء تدريبات للموظفين وإعداد قائمة بالموارد المتاحة والمطلوبة والتخطيط لإجراءات الإخلاء أو الإغلاق.

<sup>1</sup> وهابية عبد الكريم: اختبارات الاستعدادات وعلاقتها بمجموعات التوجيه في ميدان التوجيه المدرسي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، جامعة الجزائر، 2007/2008، ص 20

<sup>2</sup> أحمد علي الحاج محمد: أصول التربية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، مجلد 1، 2016/01/01، ص 173

## 2.1. الموارد :

✓ لغة: لغويا هي المصادر أو الوسائل أو الثروة، ومورد هي مفرد موارد والموارد هو المكان

هو مكان الذي يأتي الناس اليه للحصول علي شيء يحقق نفعاً لهم<sup>1</sup>

✓ اصطلاحاً: هي كل ما يملكه الشخص ويضعه تحت تصرف رب عمله او المؤسسة هذه

الموارد تكتسب منذ الولادة ويتم الحصول عليها خلال النشأة او تطويرها من خلال

التكوين والتجربة ويدخل في اطارها التكوين والخبرة والكفاءات والقدرات والميول

والاستعدادات<sup>2</sup>

## ❖ التعريف الاجرائي :

تعد الموارد أحد الجوانب الرئيسية في إدارة الشركات والمؤسسات، حيث تمثل كافة الموارد

التي يحتاجها المشروع لتحقيق أهدافه. وتنقسم الموارد إلى عدة أنواع، منها الموارد البشرية والمالية والمادية

والمعلوماتية.

تعتبر الموارد البشرية هي المورد الأساسي لأي مشروع، حيث تتمثل في الموظفين والعاملين

في المشروع، وتشمل الموارد المالية جميع الأموال المتاحة للمشروع، بما في ذلك رأس المال والإيرادات

والمصروفات. وتشمل الموارد المادية كل المعدات والأدوات والمواد اللازمة لتنفيذ المشروع، فيما تشمل

الموارد المعلوماتية كل المعلومات والبرامج والأنظمة التي يحتاجها المشروع.

## 3.1. الموارد البشرية:

<sup>1</sup>بوصاع نجمة ، تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الادارة الالكترونية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ،جامعة

العربي بن مهدي ،2016/2017، ص 7

<sup>2</sup> ليندة رقام ،إدارة الموارد البشرية المفاهيم والممارسات ، دار الباحث ، ط 1 ، د ن بلد ، 2021/2020 ، ص 9

وتعرف الموارد البشرية علي أنها مجموعة السياسات والممارسات التي تقتصر على تنفيذ الافراد او

الجوانب الموارد البشرية لمنصب اداري بما في ذلك التوظيف والتدريب والمكافأة والتقييم.<sup>1</sup>

وتعرف ايضا بأنها : جميع الناس اللذين يعملون في المنظمة رؤساء ومرؤوسين، والذين جرى توظيفهم

فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها تحت مظلة ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم

السلوكية، ومجموعة من الخطط والأنظمة والسياسات والإجراءات التي تنظم أداء مهامهم، وتنفيذهم

لوظائف المنظمة ،قصد تحقيق رسالتها وأهدافها واستراتيجيتها المستقبلية مقابل ذلك أن تتقاضى الموارد

البشرية من المنظمة في عملية تبادل للمنفعة تتم بينهم وبينها تتمثل في تعويضات متنوعة وهي الرواتب

والأجور والمزايا الوظيفية<sup>2</sup>

وتعرف علي انها : عبارة عن المعرفة الكلية والمواهب والقدرات والاتجاهات والقيم والاعتقادات الموجودة

لدي قوة العمل في المنظمة<sup>3</sup>

الموارد البشرية: هي كل القوي العاملة القادرة والراغبة في العمل ومستعدة لتقديم قيمة مضافة للمجتمع<sup>4</sup>

#### ❖ التعريف الاجرائي :

الموارد البشرية هي ذلك العنصر البشري الذي يساهم في رسم سياسات واهداف المنظمة من خلال

الموظفين وذلك باستخدام قدراتهم ومهاراتهم وخبراتهم ، حيث هي المحرك لأي عملية ادارية ، وهي دائمة

<sup>1</sup> بوصاع نجمة : تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الادارة الالكترونية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ،جامعة

العربي بن مهدي ،2016/،2017 ص 8

<sup>2</sup> عبد الرحمان بن عنتر : إدارة الموارد البشرية – المفاهيم والأسس – والايعاد والاستراتيجيات ، دار اليازوري العلمية

للنسر والتوزيع ، د ط ، 08 / 08 / 2020 ، ص ص 21 22

<sup>3</sup> مرجع نفسه ، ص 10

<sup>4</sup> ليندة رقام ، مرجع سبق ذكره ص 9

ومستمر تعمل علي زيادة معارف والمهارات وقدرات وكفاءة الموارد البشرية وتحسين سلوكياتهم بهدف التكيف والتأقلم مع التطورات والتغيرات في البيئة الالكترونية.

#### 4.1. العمل :

✓ **اللغة:** الفعل بقصد و عمل عملاً صنع ومهن المنجد في اللغة والأعلام، وكما يقول برغسون

أن عقل الإنسان لم يتكون ويتطور إلا لأن له يدين تصنعان الآلات وحمل على المتصوفة

الذين يحتقرون العمل، وقال كلمته المشهورة العمل جوهر الوجود.<sup>1</sup>

✓ **اصطلاحاً :** فتطلق كلمة العمل بالاصطلاح الفلسفي على نشاط الإنسان الإرادي المقترن

بالجهد أي التعب أو المشقة لغرض نافع غير التسلية واللهو، وتطلق بالمعنى الديني أيضا

على التعبد والقيام بالفرائض أو المستحبات الدينية وقد تضمنت في الدين الإسلامي المعنى

الديني والاجتماعي والسلوكي والاقتصادي أيضا؛ وتطلق كلمة عمل بالمعنى الاقتصادي

العام على الجهد البدني والعقلي الذي يبذله الإنسان في مجال سعيه الدنيوي من أجل

الارتزاق والاكتساب<sup>2</sup>

في تعريف آخر نجد " أن العمل ظاهرة إنسانية و اجتماعية شاملة على حد عبارة عالم الاجتماع

والأنثروبولوجيا ما رسال موس Marc Mas 1950 ذات أبعاد متعددة منها البيولوجيا المتمثلة فيما يبذله

الإنسان من طاقة جسدية عند ممارسته للعمل منها النفسي ذو الصلة الوثيقة بشخصية العامل ومختلف

<sup>1</sup> ربيعة جعفر ، الزهرة بأمر : مفهوم العمل لدي الأستاذة الجامعية ، مجلة كلية التربية للعلوم التربوية والانسانية ،

العدد 39 ، حزيران 2018، ص 709

<sup>2</sup> نفس المرجع ، ص 709

انفعالاته الكامنة وتفاعله مع مكان عمله ومحيطه منها الاجتماعي ذو الصلة بشبكة العلاقات التي تتسج

بين الأفراد الموجودين داخل مجالات العمل.<sup>1</sup>

### ❖ التعريف الاجرائي:

يُعرف العمل بأنه أي نشاط يتم بغرض تحقيق هدف معين، والذي يتطلب جهدًا بدنيًا أو عقليًا.

يمكن أن يكون العمل على شكل وظيفة دائمة، أو مؤقتة، أو حتى في إطار العمل التطوعي. يتميز العمل

بأنه يساهم في بناء الاقتصاد والمجتمعات، ويوفر للأفراد فرص العيش بكرامة وتحسين جودة حياتهم.

يعد العمل جزءًا أساسيًا من حياة الإنسان، ويساعده على تحقيق طموحاته وأهدافه الشخصية والمهنية.

ومن خلال العمل، يتم تطوير المهارات والخبرات، وتوسيع دائرة المعارف والتعلم، وتحقيق النجاح

والإنجازات الشخصية والمهنية.

### 5.1. البيئة الالكترونية:

بانها جهود ادارية تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الاعمال بسرعة عالية

وتكلفة منخفضة عبر اجهزة الكمبيوتر وشبكات الانترنت مع ضمان سرية وامن للمعلومات المتناقلة<sup>2</sup>

تقديم الخدمات العامة كمحصلة للتحويل في عمل الاجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي الي

شكل يرتكز اساسا علي تقنيات الانترنت والاكسترنات والبرمجيات فإنها ايضا الفضاء الرقمي الذي سيهم

في توحيد معايير اجراءات العمل الالكتروني.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> زهية نفاذ ، منال جامعي : واقع البات الدفاع عن العامل الجزائري دراسة ميدانية في جامعة ادرار ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاجتماعية ، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة احمد دراية- ادرار،

2020 /2019 ، ص 41

<sup>2</sup> عبد الدايم هشام ،بن بية ايمان : تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الادارة الالكترونية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الانسانية ،جامعة احمد دراية ، الجزائر ،2018/2017، ص 10

وتعرف ايضا بأنها : عبارة عن تبادل الاعمال والمعاملات بين الاطراف من خلال استعمال الوسائل التكنولوجية بدل الاعتماد على الوسائل التقليدية والورقية.<sup>2</sup>

تعرف علي انها تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن او قطاعات الاعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة للأنترنيت والهواتف بما يدعم كفاءة وفعالية الاداء الحكومي في اطار من التفاعل بين طالب الخدمة وخدمتها.<sup>3</sup>

### ❖ التعريف الاجرائي:

البيئة الالكترونية هي كسر حاجز الزمان والمكان في بيئة العمل للحصول علي الخدمات عن طريق ربط التكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الاداري والالتزام بتصوير كافة النشاطات وتبسيط الاجراءات وسرعة وكفاءة انجاز المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الاعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكات الانترنت مع ضمان السرية وأمن للمعلومات المتناقلة.

<sup>1</sup>مفتي ايمان : مرجع سابق، ص 7

<sup>2</sup> راکز علي محمود الزعاري ، غسان الطالب : الإدارة الالكترونية والتسويق الالكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة ، د ط ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2020 ، ص 26

<sup>3</sup>مفتي ايمان : مرجع سابق ، ص 10

وتعتبر القدرات لازمة للعمل في البيئة الالكترونية واسباسية لنجاح أي عملية الكترونية

وتتطلب هذه المهارات معرفة بالتقنيات الحديثة والتعامل معها بشكل فعال.

ويتأثر اي مشروع الكتروني بالموارد البشري حيث ان نجاح يكون لديه قدرات تساعده في

التعامل مع العملاء عبر الانترنت.

يمكن تحسين قدرات المورد البشري من خلال تقديم دورات تدريبية وورش عمل تستهدف تطوير

مهاراتهم في التعامل مع التقنيات الحديثة والتعامل مع العملاء عبر الإنترنت.

2. المفاهيم التي لها الصلة بالموضوع

## 1.2. البيئة الرقمية:

هي عبارة عن مزيج من المعلومات تعرف بأنها الإطار الذي يعيش فيه الانسان ويحصل على مقومات حياته من غذاء وكساء ومأوى ويمارس فيه علاقاته مع أفراد من بني البشر ،والبيئة الرقمية هي عبارة عن كل متكامل من مجموعة من المفاهيم والحديثة مثل نظم البحث والاتصال المباشر لنشر الالكتروني ، قواعد البيانات على الاقراص المدمجة الفهارس الالية ، شبكات المعلومات فائقة السرعة متمثلة في شبكة الانترنت ،وتحول المكتبات لكافة أنواعها إلى مكتبات رقمية ،الالكترونية افتراضية كلها متغيرات تعتبر مجتمعه عن بيئة تختلف تماما عن البيئة التقليدية ولكن المفهوم الشائع لهذه البيئة هو أنها تتخلص في شبكة الانترنت و جميع تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تلحق بها<sup>1</sup>.

تعتمد البيئة الرقمية حديثا على مفاهيم عديدة تتعلق بمجال نقل المعلومات وحفظها عن طريق وسائل حديثة منها شبكات الانترنت ،والاقراص المضغوطة وغيرها حيث تتميز هذه الوسائل سرعة فائقة في نشر المعلومة ،والبيئة الرقمية (الالكترونية)تعرف بأنها تشمل مختلف أنماط مجالات المعلومات التي تستخدم فيه التقنية العصرية في المكتبة الحديثة التي اصبح يطلق عليها المكتبة الالكترونية ،او المكتبة الرقمية او المكتبة الرقمية الافتراضية ،وقد اصبح المصطلح الاخير هو الامثل بوصف المكتبات التي تنتج خدمات الوصول إلى المعلومات المتاحة بما في ذلك الشبكة العنكبوتية العالمية (شبكات الانترنت) البيئة الرقمية تشمل المكتبة الالكترونية هذه الاخيرة التي تقدم خدمات معلوماتية عبر الشبكة العنكبوتية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نجاة سامي هادف :ادارة وتسيير الموارد البشرية في البيئة الرقمية تحديات وافاق ،مجلة علوم الانسان والمجتمع ،العدد

2022/06/10، ص 244

<sup>2</sup> مرجع نفسه ، ص 245

## 2.2. التدريب:

عرف التدريب بأنه عملية هدفها إكساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الإنسان، وتحصيل المعلومات التي تنقصه، والاتجاهات الصالحة للعمل، والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى الكفاءة في الأداء وزيادة الإنتاجية وعرف التدريب كذلك بأنه عبارة عن محاولة لتغيير سلوك الأفراد تجعلهم يستخدمون طرقاً وأساليب أفضل في أدائهم لأعمالهم ومهامهم المختلفة بحيث يكون سلوكهم بعد التدريب مختلفاً عما كان عليه قبل التدريب. كما نظر إلى التدريب من قبل بعض الباحثين على أنه عملية منظمة مستمرة، محورها الفرد، تهدف إلى إحداث تغييرات محددة لمقابلة احتياجات محددة حالية ومستقبلية يطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه والمنظمة التي يعمل بها وكذلك البيئة المجتمعية التي تنافس فيها المنظمة.<sup>1</sup>

ومؤخراً عرف التدريب بأنه نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغيير في الفرد والجماعة من ناحية المعلومات والخبرات والمهارات ومعدلات الأداء وطرق العمل والسلوك والاتجاهات، بما يجعل هذا الفرد أو تلك الجماعة لاتقن للقيام بأعمالهم بكفاءة وإنتاجية عالية. وفي نفس السياق عرف التدريب بأنه عملية ديناميكية تستهدف إحداث تغييرات في معلومات وخبرات وطرائق أداء وسلوكيات واتجاهات الأفراد، بغية تمكينهم من استغلال إمكانياتهم وطاقاتهم الكامنة بما يساعد على رفع كفاءتهم في ممارسة أعمالهم بطريقة أفضل وإنتاجية أعلى.

<sup>1</sup> امل احمد عبدريه بصبوصة : اثر التدريب في الموارد البشرية ، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 54 ، ط 2/ نيسان

## 3.2. تعريف التكنولوجيا:

اصلها اغريقي قديم مشتقة من كلمتين techno وتعني المهارة الفنية وكلمة loy وتعني علما ودراسة وبشكل عام التكنولوجيا تعني تنظيم المهارة الفنية وقد ارتبط مفهوم التكنولوجيا بالصناعات لمدة طويلة ولا يوجد تعريف جامع يمكن اعتماده كالتعريف وحيد للتكنولوجيا بل تعددت هذه التعاريف وتتنوع من بينها

أنها مجموعة المعارف و الخبرة المتراكمة والمتاحة والادوات والوسائل المادية والتنظيمية لإدارية التي يستخدمها الانسان في أداء عمل ما او وظيفة ما في مجال حياته اليومية لاتباع لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد او المجتمع<sup>1</sup>.

كما تعرف على أنها : العلم الذي يهتم بتحسين الاداء و الممارسة الصياغة أثناء التطبيق العمل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>قادري سارة : دور التكنولوجيا والمعلومات في تحسين ادارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية ،مذكرة مكملة لنيل

شهادة الماستر في علم الاجتماع وتسيير الموارد البشرية كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي ،ام

البواقي ،سنة 2018, 2017، ص8

<sup>2</sup> نفس المرجع ص 8

خامسا :الدراسات السابقة

1.1 . دراسات محلية:

✓ الدراسة الاولى:

دراسة بكوش دلال، سعودي نسرین عنوان الدراسة :متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية.

دراسة ميدانية بوكالة الضمان الاجتماعي ،وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص تنظيم وعمل علم اجتماع ،جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل سنة الانجاز 2014,2015.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية وتقوم أهداف الدراسة في مجال علمي هي النقطة التي قام باحث بلوغها من خلال بحثه وذلك بغية اعطاء موضوعه أهمية موضوعه أكبر من خلال إتباع نموذج معين يسهل الوصول إلى الهدف بأكبر كفاءة وتسعي إلى تحقيق الوصول إلى حقائق ولو بسيطة تساهم في إثراء هذا الموضوع معرفة دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين فعالية الموارد البشرية.

حيث انطلقت من التساؤل المركزي التالي :ماهي متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية ؟

✓ ويتفرع عن التساؤل المركزي الاسئلة الفرعية التالية:

✓ هل تساهم الدورات التدريبية في زيادة فعالية العاملين في مجال الإدارة الالكترونية ؟

✓ هل للتكنولوجية الحديثة دور في تحسين فعالية الموارد البشرية في المؤسسة ؟

إن المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية لهذه الدراسة حيث تكون العينة لهذه الدراسة أنها أكثر من البحوث الاجتماعية لقيام بدراسة شاملة لجميع المفردات التي تدخل في البحث ،اذ لا يجد الباحث وسيلة أخرى يعتمد عليها سوى الاكتفاء بعدد محدد من المفردات في حدود الوقت والجهد والامكانيات المتاحة ثم يقوم بدراسة هذه المفردات ويحاول تعميم صفاتها على المجتمع أكثر.

عينة الدراسة :لعينة عدة انواع وأشكال اعتمدنا منها في دراستنا هذه على العينة القصدية حيث يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة

#### اهم نتائج الدراسة:

بعد تطبيق الاساليب الاحصائية المناسبة لكل فرصة باستقراء الجداول وتحليلها جاءت نتائج الدراسة كالتالي:

- تساهم الدورات التدريبية الرفع من مستويات الأفراد لتحكم في تكنولوجيا الحديثة.
- للتكنولوجيا الحديثة دور في تحسين فعالية الموارد البشرية.
- تساهم الموارد البشرية في التحول نحو الإدارية الالكترونية وبما أن الفرضيات

الجزئية الاولى والثاني والثالث للدراسة قد تحققت فإن الفرضية العامة التي مفادها أن الانتقال إلى الإدارة الالكترونية يقتضي جملة من المهارات والمميزات النوعية للموارد البشرية قد تحققت بدرجة إيجابية قوية لأن المتطلبات تنمية الموارد البشرية تساعد على تطبيق الإدارة الالكترونية وهذا ما يؤكد النسب الحالية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

✓ الدراسة الثانية:

اميرة حراتي سعدة شايب الدوري بعنوان: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموارد البشرية في مؤسسة

اقتصادية جزائرية دراسة حالة الوحدة العلمية لاتصالات الجزائر جيجل

وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية , ولاية جيجل, سنة

الانجاز: 2016/ 2017

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الموارد البشرية في مؤسسة

اقتصادية جزائرية حيث انطلقت من التساؤل المركزي التالي: ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للموار

البشرية بالوحدة العلمية لاتصالات الجزائر جيجل؟

ويتفرع هذا التساؤل المركزي الاسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد إدراك لمفاهيم واهمية الادرة الإلكترونية للموار د البشرية لدى العاملين بالوحدة العملية

لاتصالات الجزائر؟

- هل تتوفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال اللازمة لتنفيذ ممارسات الإدارة الإلكترونية

بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر؟

- هل هناك تفاوت في مستوى ممارسات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بالوحدة العلمية لاتصالات

الجزائر ما بين ضعيف و متوسط؟

ان المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو: المنهج الوصفي التحليلي والذي يمثل اسلوب بالوصف الظاهرة

كما وكيفا من خلال جمع المعلومات تصنيفها تحليلها واخضاعها للدراسة وتستخدم هذا المنهج الوصف

الظاهرة بشكل دقيق ويمكننا الحصول على المعلومات عن واقع تلك الظاهرة بعد تصنيفها وتحليلها وتفسيرها.

كشفت هذه الدراسة هن النتائج التالية:

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج تم تقسيمها إلى نتائج نظرية وأخرى

تطبيقية بالإضافة إلى تقديم اقتراحات وتوصيات وذلك كالآتي:

**النتائج النظرية:**

خلصنا في الجانب النظري إلى النتائج التالية:

✓ يعتبر المورد البشري محور عمل واهتمام أي منظمة أو مؤسسة.

✓ الإدارة الإلكترونية مفهوم واسع يشمل عدة أنظمة إلكترونية مختلفة و للتحويل إليها يلزم تغييرات

واسعة بدءا من هيكل المنظمة وإجراءات العمل.

✓ تعتبر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية دمج لوظائف إدارة الموارد البشرية بتكنولوجيا المعلومات

والإتصال بالإعتماد على شبكات الأنترنت والإكسترنانت، استجابة للتغيرات في بيئة الأعمال

والبيئة الخارجية.

✓ يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على مستوى المنظمة إلى تقوية العلاقة والتفاعل

بين الموظف و ادارة الموارد البشرية.

✓ إن إستخدام تقنيات المعلومات والإتصال يتيح الفرص لتطبيق الإدارة الحديثة المعتمدة على

برمجيات لتحقيق التكامل بين أنشطة ووظائف المنظمة الواحدة وفعاليتها.

✓ يمنح التوظيف الإلكتروني فوائد للفرد والمنظمة، حيث يسرع من عملية التوظيف والتقليل من النفقات الإضافية إلا أن تدخل العامل البشري في إختيار وتعيين الموارد البشرية أمر حاسم لا بد منه.

#### النتائج التطبيقية:

من خلال الدراسة الميدانية بالوحدة العملية لإتصالات الجزائر تم التوصل إلى مجموعة من

النتائج نذكرها في الآتي :

✓ بينت نتائج الدراسة أن هناك إدراك لمفاهيم وأهمية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من قبل أفراد عينة الدراسة بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.13.

✓ أظهرت نتائج الدراسة أن الوحدة العملية لإتصالات الجزائر تتوفر على البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وهو ما يعبر عن درجة عالية من الموافقة حيث تؤكد هذه النتيجة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على عبارات هذا المحور والذي بلغ 4.01.

✓ حيث توصلنا إلى أن المؤسسة محل الدراسة تستعين بوسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال المختلفة كما تعتمد بدرجة مرتفعة جدا على شبكة داخلية خاصة بها.

✓ أوضحت النتائج أن هناك تطبيق لممارسات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على مستوى المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.39.

بينت نتائج الدراسة أن هناك تفاوت طفيف في ممارسات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية حيث

تمكنا من ترتيب هذه الممارسات تنازليا كالآتي :

✓ نظام الأجور والتعويضات الإلكتروني بمتوسط حسابي قدره 3.65.

✓ التدريب الإلكتروني بمتوسط حسابي قدره 3.43.

✓ التوظيف الإلكتروني بمتوسط حسابي قدره 3.27.

✓ تقييم الأداء الإلكتروني بمتوسط حسابي قدره 3.16.

✓ الدراسة الثالثة:

دراسة عبد الكريم هشام ,بن بية ايمان بعنوان تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الادارة الالكترونية ،  
دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلكية ولا سلكية والتكنولوجيا والرقمنة ادرار .

وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع التنظيم وعمل ,جامعة احمد درايرية , ادرار  
الجزائر , سنة الانجاز : 2018/2017.

هدفت هذه الدراسة الي معرفة تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الادارة الالكترونية حيث انطلقت هذه  
الدراسة من التساؤل المركزي التالي :هل تنمية الموارد البشرية دور في تفعيل الادارة الالكترونية؟

ويتفرع عن هذا التساؤل المركزي الاسئلة الفرعية التالية:

- ما مدي مساهمة ادارة المؤسسة في تنمية الموارد البشرية؟

- هل تعمل الادارة العامة علي استقطاب الموارد المؤهلة ذات الكفاءات المتخصصة في مجالات

الادارة الالكترونية؟

- هل يساعد مكان العمل علي تطبيق الادارة الإلكترونية؟

المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو : المنهج الوصفي.

وكذلك اعتمدوا في هذه الدراسة علي الاحصاء الوصفي الذي يتضمن التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة,

الادوات المنهجية المستخدمة لجمع البيانات ( المقابلة والاستمارة )

### نتائج الدراسة:

أهداف وفرضيات من خلال جمع المعطيات من المجتمع الإحصائي وتحليلها و اختبار فرضيات الدراسة تمكنا من الخروج بنتائج هذه الدراسة، والتي كانت ممثلة في الدراسة كما تم طرحه في الفصل المنهجي، ولعل الهدف الأساسي من خلال الدراسة هو معرفة الدور الذي تلعبه تنمية الموارد البشرية في تفعيل الإدارة الالكترونية.

فبالنسبة للتساؤل الفرعي الأول والمتمثل في أن الإدارة العليا لمؤسسة البريد والمواصلات تساهم بشكل فعال في تنمية مواردها البشرية، فقد أوضحت النتائج أن المديرية تعمل على تطوير وتنمية مواردها البشرية من خلال إخضاعه لكل العمليات التي تتدرج ضمن تنمية قدراته وكفاءته، وهذا ما هو موضح في الجدول رقم (12) والجدول رقم (16) من خلال التخطيط الجيد للعمال والعمل على ترقيتهم من اجل كسب مهارات وقدرات أكثر.

أما التساؤل الفرعي الثاني والمتعلق باستقطاب إدارة المؤسسة للعناصر البشرية المؤهلة ذات الكفاءات المتخصصة في مجالات الإدارة الالكترونية فتبين لنا ذلك من خلال الجدول رقم (29) بحيث نسبة 43.18% يرون أن الإدارة تستقطب العناصر المؤهلة لتفعيل الإدارة الالكترونية وهذا من شأنه أن يحقق النزاهة والشفافية بين الموظف والمواطن، ومن خلال الجدول رقم (30) فهناك تأكيد على ضرورة استقطاب العناصر المؤهلة ذات الكفاءات في مجال الإدارة الالكترونية حتى لا يكون ذلك عائق أمام تطبيقها.

وفي التساؤل الفرعي الثالث والمتضمن مساعدة مكان العمل في مديرية البريد والمواصلات على تطبيق الإدارة الالكترونية، فمن خلال الجدول رقم (31) يتضح أن نسبة 38.64% يؤكدون أن المؤسسة توفر كافة التطورات التكنولوجية الحديثة والمتمثلة في توفير جهاز حاسوب على الأقل في كل مصالحها ما يساعد على تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال توفير متطلبات تطبيقها، وهو ما يوضحه الجدول رقم (32) بحيث نسبة 25 يقرون بتوفر التطورات الحديثة ويجيدون استخدام الحاسب الآلي ما يدفع بالإدارة العليا إلى ضرورة توفير متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية مع ضرورة وضع المورد البشري المؤهل للعمل في ظل الإدارة الالكترونية.

وفي الأخير نصل إلى أن لتنمية الموارد البشرية دور كبير في تفعيل وتطبيق الإدارة الالكترونية، فتنمية الموارد البشرية تكسب العنصر البشري المعارف والمهارات والقدرات الكافية على التعامل مع مختلف التحديات خصوصا التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية التي بدورها تتطلب مورد بشري قادر على العمل في خضمها وقادر على الخوض في المنافسة.

#### ✓ الدراسة الرابعة:

دراسة عبد الغاني معطى الله ، محمد العيد حمزاوي بعنوان الادارة الالكترونية لدي المؤسسة العمومية الجزائرية واثرها علي الاداء الوظيفي ، دراسة ميدانية بمؤسسة الوحدة البريدية لولاية ادرار وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، جامعة احمد درارية ، ولاية ادرار سنة الانجاز : 2021/2020

هدفت هذه الدراسة الي معرفة دور الادارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية واثرها علي الاداء الوظيفي ، حيث انطلقت من التساؤل المركزي التالي : ما تأثير الادارة علي الاداء الوظيفي ؟

وينتفع عن هذا التساؤل المركزي الاسئلة الفرعية التالية :

- هل تساهم الادارة الالكترونية في تحسين اداء الوظيفي ؟

- هل يؤدي تطبيق الاجهزة الالكترونية الي تحسين الاداء الوظيفي ؟

والمنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد بشكل كبير علي دراسة الظاهرة كما هي في الواقع

وقد اعتمدوا علي ادوات الدراسة التالية : الاستبيان في جمع المعلومات

وكشفت الدراسة عن النتائج التالية :

دراسة ناصر محمد خروب بعنوان اثر قدرات الأعمال الإلكترونية على الاداء الموارد البشرية والاداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني دراسة ميدانية حالة سامح مول الاستثمار وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص الأعمال الإلكترونية جامعة الشرق الاوسط ولاية ايار سنة 2016

وهدفت الدراسة إلى معرفة إثر الأعمال الإلكترونية علا أداء الموارد البشرية والاداء التنظيمي حيث انطلقت من التساؤل المركزي التالي اثار قدرات الأعمال الإلكترونية في أداء الموارد البشرية واداء المنظمة ؟

ويتفرع عن هذا التساؤل المركزي الاسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد إثر لقدرات الأعمال الإلكترونية في أداء ككل في مجموعة سامح مول الاستثمار؟

- هل يوجد لأعمال القدرات الالكترونية في أداء الموارد البشرية ككل في مجموعة سامح مول الاستثمار؟

- هل يوجد إثر لقدرات الأعمال الإلكترونية في أداء التنظيمي ككل في مجموعة سامح مول الاستثمار؟

- هل يوجد إثر لقدارت الأعمال الإلكترونية في أداء التنظيمي ككل يوجد أداء الموارد البشرية في مجموعة سامح مول الاستثمار؟

وأن المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي الذي يقوم علا إثر لقدارت الأعمال الإلكترونية في أداء الموارد البشرية والاداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني نتائج الدراسة اشارت هذه الدراسة ال مجموعة سامح مول الاستثمار تطبق قدارت الأعمال الإلكترونية بشكل مرتفع، وكان متغير التكلفة اعلى تطبيق يليه الابداع ثم المرونة واخيرا الكفاءة.

وكذلك تبين النتائج ان مجموعة تطبق فقرات الاداء الموارد البشرية بشكل مرتفع واخيرا تطبيق المجموعة الاداء التنظيمي بشكل مرتفع وايضا كان التطبيق الاكبر رضا الزبائن ثم الربحية واخيرا الحصة السوقية.

كما اشارت الدراسة إلى وجود علاقة قوية تبين عناصر المتغير المستقل (الكفاءة والمرونة والابداع و التكلفة ) وعلاقة قوية بين ابعاد الاداء التنظيمي (الحصة السوقية والربحية ورضا العملاء) وكذلك علاقة قوية بين جميع المتغيرات ) قدارت الأعمال الإلكترونية واداء الموارد البشرية والاداء التنظيمي)

واخيرا اشارت الدراسة إلى وجود إثر لقدارت الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعية (الكفاءة المرونة والابداع التكلفة )علا أداء التنظيمي في مجموعة سامح مول الاستثمار ،حيث كان الاثر الاكبر لتكلفة ويليها الكفاءة بينما اشارت النتائج الى عدم وجود إثر لكل من المرونة والابداع

واشارت الدراسة إلى وجود إثر القدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعية (الكفاءة ،المرونة الابداع التكلفة )علا الاداء الموارد البشرية ككل في مجموعة سامح مول الاستثمار

حيث كان الاثر الاكبر الوحيد الكفاءة علا الاداء الموارد البشرية ،بينما لا يوجد إثر المرونة والابداع التكلفة).واشارت الدراسة وجود إثر لأداء الموارد البشرية في التنظيمي في مجموعة سامح مول الاستثمار

حيث كان الاثر الاكبر لتكلفة ويليها الكفاءة بينما اشارت النتائج الى عدم وجود إثر ككل من المرونة والابداع

اشارت الدراسة إلى وجود إثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعية (الكفاءة والمرونة والابداع التكلفة) علا الاداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية في مجموعة سامح مول الاستثمار حيث اشارت الى الدور الوسيط لأداء الموارد البشرية في إثر قدرة من قدرات الأعمال الإلكترونية في أداء التنظيمي وحيث انها اظهرت ان قدرات الأعمال الإلكترونية المتمثلة بالمرونة والتكلفة هما الأكثر تأثيراً في الاداء التنظيمي لمجموعة سامح مول الاستثمار وأن قدرة الأعمال الإلكترونية علا خفض التكلفة هي القدرة الأكثر تأثيراً علا الاداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية

## 2.5. دراسات عربية:

### ✓ الدراسة الاولى :

دراسة ايهاب خميس احمد المير بعنوان متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية دراسة تطبيقية علي العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين.

وهي مذكرة مكملة لنيل رسالة الماجستير في تخصص قسم العلوم الادارية كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، تاريخ المناقشة : 1428/4/8 هـ الموافق ل 2007/4/25 م

تتلور مشكلة الدراسة في تركيزها بصورة مباشرة علي معرفة متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين.

تبرز اهمية الدراسة في تطرقها لأهمية الادارة الالكترونية، فمن الناحية النظرية تهدف الدراسة الي ابراز اهمية معرفة متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية ومن الناحية العلمية فان

مجالات تطبيقات الادارة الالكترونية بحاجة الي عناصر بشرية مدربة تدريباً جيداً من حيث مهارات التعامل مع الحاسب الالى، والالمام بكافة التطبيقات التي تمكنها من التعامل مع ادوات الادارة الالكترونية.

#### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة للوقوف علي عدة اهداف ما يلي :

- 1) تحديد سياسات تنمية الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الادارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين.
- 2) التعرف علي التخطيط "الخطط والبرامج والموازنات المخصصة " لتنمية الموارد البشرية اللازمة لتهيئة تطبيق العمل بالإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين.
- 3) التعرف على كيفية تحديد الاحتياجات التدريبية لتأهيل العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 4) التعرف على الإجراءات المقيمة لتصميم البرامج التدريبية المطلوبة لتأهيل العاملين على العمل بالإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين.
- 5) التعرف على كيفية متابعة وتقويم جهود التدريب للتحويل للإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين.
- 6) الوقوف على تباين آراء مفردات مجتمع البحث نحو متطلبات تنمية الموارد البشرية التطبيق الإدارية الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين.

نتائج الدراسة:

يما يتعلق بسياسات تنمية الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين بينت الدراسة علي النتائج التالية:

أفراد عينة الدراسة موافقين على سياسات تنمية الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين التي طرحها الباحث.

أفراد عينة الدراسة موافقين بشدة على سياستين طرحهما الباحث لتنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين تتمثلا في السياستين التاليتين:

الدورات التدريبية على الإدارة الإلكترونية تعمل على توفير خدمة أفضل للعملاء.

الإلكترونية لرفع الأداء وتحسين الإنتاجية. يتم التدريب على الحاسب الآلي لجميع مستخدمي (الحاسب الآلي End User) (User في إدارة المرور). تهدف سياسة الموارد البشرية في إدارة المرور إلى تقليص وقت إجراء المعاملات.

5/2/2/ فيما يتعلق بكيفية التخطيط " الخطط والبرامج والموازنات المخصصة " لتنمية الموارد البشرية اللازمة لتهيئة تطبيق العمل بالإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين بينت الدراسة النتائج التالية:

. أفراد عينة الدراسة موافقين إلى حد ما على أن هنالك تخطيط " الخطط والبرامج والموازنات المخصصة " لتنمية الموارد البشرية اللازمة لتهيئة تطبيق العمل بالإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين التي

طرحها الباحث أفراد عينة الدراسة موافقين على وجود سبعة بنود للتخطيط لتنمية الموارد البشرية اللازمة لتهيئة تطبيق العمل بالإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، أبرزها تتمثل في البنود التالية:

يتوفر المتخصصون التابعون لإدارة المرور الذين يعالجون أي خلل أو مشكلة طارئة

في الحاسبات الآلية أو الشبكات.

يتم اعتماد موازنات مناسبة لتدريب العاملين على استخدام الإدارة الإلكترونية في عمل المرور.

توفير إمكانية تسديد الرسوم والمخالفات المطلوبة لإدارة المرور عن طريق الإدارة الإلكترونية.

تتوافر تشريعات تحرم اختراق قواعد بيانات الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور.

يتم ربط أقسام وفروع إدارة المرور ببعضها عن طريق شبكات الحاسب الآلي (الإنترنت ، والإنترانت)

الدورات التدريبية على الإدارة الإلكترونية تطور مهارات وقدرات العاملين. أفراد عينة الدراسة موافقين فقط

على تسعة سياسات طرحها الباحث لتنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة

للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، أبرزها تتمثل في السياسات التالية:

(1) يتم الترشيح للبرامج التدريبية على تطبيق الإدارة الإلكترونية بواسطة الرئيس المباشر.

(2) يتم الترشيح للبرامج التدريبية على تطبيق الإدارة الإلكترونية بواسطة الإدارة العليا.

(3) يتم تحديد الاحتياجات التدريبية على تطبيق الإدارة الإلكترونية بما يلاءم قدرات وإمكانيات

ومهارات العاملين.

(4) تقوم إدارة مختصة أو قسم مختص بجمع بيانات عن الاحتياجات التدريبية المطلوبة لتطبيق

الإدارة الإلكترونية. يتم الربط بين عمل الإدارة تحليل "العمل" وبين الاحتياجات التدريبية.

فيما يتعلق بالإجراءات المتبعة لتصميم البرامج التدريبية المطلوبة لتأهيل العاملين على تطبيقات العمل بالإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين بينت الدراسة النتائج التالية:

أفراد عينة الدراسة موافقين على الإجراءات المتبعة لتصميم البرامج التدريبية

فرد عينة الدراسة موافقين على الإجراءات المتبعة لتصميم البرامج التدريبية المطلوبة لتأهيل العاملين على تطبيقات العمل بالإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين أفراد عينة الدراسة موافقين على ثمانية إجراءات تفصيلية متبعة لتصميم البرامج التدريبية المطلوبة لتأهيل العاملين على تطبيقات العمل بالإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، أبرزها تتمثل في الإجراءات التالية:

1. تتوافر أجهزة الحاسب الآلي المناسبة للتدريب على تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة المرور.
  2. يتم العناية بتحديد محتوى موضوع البرنامج التدريبي على تطبيق الإدارة الإلكترونية مع مستويات المتدربين.
  3. تتوفر معلومات كافية عن المدربين المؤهلين على تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة المرور. يتم العناية بتصميم قاعات التدريب على الإدارة الإلكترونية بما يتلاءم مع وصول جودة الصورة للمتدربين.
  4. يتم العناية بتحديد أوقات التدريب على تقنيات المعلومات بما يتلاءم مع ظروف عمل المتدربين.
- فيما يتعلق بكيفية متابعة وتقويم جهود التدريب للتحويل للإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين بينت الدراسة النتائج التالية:

1. أفراد عينة الدراسة موافقين على طرق متابعة وتقييم جهود التدريب للتحويل للإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين .

2. أفراد عينة الدراسة موافقين على تسعة طرق تفصيلية لمتابعة وتقييم جهود التدريب للتحويل للإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، أبرزها تتمثل في الطرق التالية

3. تهتم الإدارة العليا بمتابعة برامج التدريب على تطبيق الإدارة الإلكترونية في عمل المرور. يتم مقارنة التكاليف الثابتة للبرنامج التدريبي بما كان مخططا له في الموازنة.

4. يتم مقارنة التكاليف المتغيرة للبرنامج التدريبي بما كان مخططا له في الموازنة

5. يتم إخطار الرؤساء بنتائج تقييم التدريب على تطبيق الإدارة الإلكترونية في عمل المرور.

فيما يتعلق بالفروق في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين ، تعزي إلى المتغيرات الوظيفية والشخصية التالية ( العمر - الجنس - المستوى الوظيفي - المستوى التعليمي - عدد سنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية ) بينت الدراسة النتائج التالية:

1. . عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 فأقل بين إجابات أفراد عينة الدراسة

حول محاور الدراسة (تحديد الاحتياجات التدريبية لتأهيل العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين التعرف على كيفية متابعة وتقييم جهود التدريب للتحويل للإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين طبقا إلى اختلاف العمر .

2. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، فأقل بين إجابات الباحثين الذين تتراوح

أعمارهم بين ( 25 - 35 سنة ) و ( 45 - 55 سنة ) وبقية الباحثين بالفئات العمرية الأخرى

- حول سياسات تنمية الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين) لصالح بقية أفراد عينة الدراسة الذين كانوا أكثر موافقة.
3. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5 ... فأقل بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة الخاصة بتخطيط وتصميم وتقييم البرامج وفقا لاختلاف الجنس.
4. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5... فأقل بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الدراسة ( سياسات تنمية الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين ) طبقا إلى لاختلاف الجنس لصالح الإناث اللاتي كن أكثر موافقة على سياسات
5. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل بين إجابات حملة الدبلوم وإجابات حملة الثانوية العامة فأقل لصالح حملة الدبلوم الذين كانوا أكثر موافقة على (سياسات تنمية الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، تحديد الاحتياجات التدريبية لتأهيل العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين).
6. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 فأقل بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الدراسة (سياسات تنمية الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين طبقا لاختلاف الخبرة).
7. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل بين إجابات أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح خبراتهم بين ( 5- 10 ) سنوات وأفراد عينة الدراسة من اصحاب فئات الخبرة الأخرى حول التخطيط " الخطط والبرامج والموازنات المخصصة " لتنمية الموارد البشرية اللازمة لتهيئة تطبيق

العمل بالإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين لصالح أفراد عينة الدراسة من أصحاب فئات الخبرة الأخرى الذين كانوا أكثر موافقة.

8. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,01 فأقل بين إجابات أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح خبراتهم بين (5) سنوات والذين تبلغ خبراتهم 25 سنة فأكثر من ناحية وأفراد عينة الدراسة من أصحاب فئات الخبرة الأخرى حول تحديد الاحتياجات التدريبية لتأهيل العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين لصالح أفراد عينة الدراسة من أصحاب فئات الخبرة الأخرى.

9. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,01 فأقل بين إجابات أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح خبراتهم بين (5-10) سنوات والذين تبلغ خبراتهم 25 سنة فأكثر من ناحية وأفراد عينة الدراسة من أصحاب فئات الخبرة الأخرى حول الإجراءات المتبعة لتصميم البرامج التدريبية المطلوبة لتأهيل العاملين على

10. تطبيقات العمل بالإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين لصالح أفراد عينة الدراسة من أصحاب فئات الخبرة الأخرى الذين كانوا أكثر موافقة على الإجراءات المتبعة.

11 وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5 فأقل بين إجابات أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح خبراتهم بين (5-10) سنوات والذين تبلغ خبراتهم 25 سنة فأكثر من ناحية وأفراد عينة الدراسة من أصحاب فئات الخبرة الأخرى حول التعرف على كيفية متابعة وتقويم جهود التدريب للتحويل للإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين لصالح أفراد عينة الدراسة من أصحاب فئات الخبرة الأخرى الذين كانوا أكثر موافقة.

10 عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع محاور الدراسة

طبقا لاختلاف عدد الدورات

### 3.5. دراسات اجنبية:

#### ❖ الدراسة الاولى:

The Relationship between Digital : العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الرقمية والأداء التنظيمي:

#### Human Resource Management and Organizational Performance

تتناول هذه الدراسة "العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الرقمية والأداء التنظيمي". هافيناس خالد ، يوسماني

محمد يوسف ، هيمالاتا سومو. وقائع ندوة الأعمال والبيئة والتكنولوجيا الأولى لرابطة أمم جنوب شرق آسيا

(ABEATS 2019) ، التطورات في الاقتصاد وأبحاث الأعمال والإدارة ، المجلد رقم 141

تتكون هذه الدراسة من مراجعة المقالات والمجلات حول الموارد البشرية والتكنولوجيا.

لذا، فإن الهدف من هذه الدراسة هو التحقيق بشكل أعمق في إدارة الموارد البشرية في العصر الرقمي.

وبشكل أكثر تحديداً، تهدف إلى اكتساب فهم أعمق لمجال البحث الرقمي لإدارة الموارد البشرية والعلاقة

مع الأداء التنظيمي.

اعتمد هذا البحث بشكل أساسي على البيانات الثانوية فقط. لذلك ، لتحقيق الأغراض المذكورة ، أجريت

مراجعة منهجية للأدبيات باستخدام طريقة الأرشفة.

تستخدم هذه الدراسة منهجية لمراجعة المقالات المذكورة في قواعد البيانات مثل Taylor and Francis

Online و Sage و Science Direct و Springer link و Emerald and Wiley Online

Library مع الموضوع الحالي لإدارة الموارد البشرية وإدارة البحوث البشرية الرقمية وإدارة الموارد البشرية الإلكترونية.

أعلنت النتائج أنه في الوقت الحاضر، تعد إدارة الموارد البشرية الرقمية أمرًا بالغ الأهمية ولديها اهتمام متزايد بالمنظمات.

أيضًا الرقمنة أو التحول الرقمي هو شيء يجب على جميع المنظمات أن تجلبه حتى تكون فعالة وذات صلة في المستقبل. وإلا فإنها ستتخلف عن المنظمات الأخرى في صناعة السوق.

### ❖ الدراسة الثانية:

مستقبل العمل الرقمي: تحديات الإدارة المستدامة للموارد البشرية

Future of digital work: Challenges for sustainable human resources  
Management

تتناول هذه الدراسة " مستقبل العمل الرقمي: تحديات الإدارة المستدامة للموارد البشرية ". مارينا دابي وجين فرانسيس مالبويد وجادرانكا سفارك وجاسنا

: <http://https://www.journals.elsevier.com/journal-of-innovation-and-knowledge>

الهدف الأساسي من هذه المقالة المفاهيمية هو تشجيع المناقشات النظرية المتعلقة بمستقبل العمل الرقمي.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم ملخص لأربعة مفاهيم نظرية بارزة أنفقها العلماء للمساعدة في فهم كيف غيرت الرقمنة مكان العمل كما اعتدنا أن نعرفها. يعتمد البحث على نهج مفاهيمي ، منهجية رئيسية

هي تحليل نوعي نقدي لمصادر الأدب في المجالات الأربعة حيث يكون الخطاب حول مستقبل العمل مثيراً للجدل بشكل أساسي.

تشير النتائج الرئيسية لهذه الدراسة أولاً إلى أن الرقمنة قد أثرت على أساس تصورنا النظري للعمل.

يمكننا أن نلاحظ ميول باحثين في هذا الصدد: أولئك الذين لديهم نظرة أكثر إيجابية وأولئك الذين لديهم وجهات نظر أكثر تشاؤماً. ومن ثم يُنظر إلى الرقمنة على أنها اتجاه ذو إمكانات جيدة ونواقص. تسلط النتائج التي توصلنا إليها الضوء أيضاً على أن إدارة الموارد البشرية المستدامة ضرورية في عصر الرقمنة لضمان تحفيز العمال وبناء قدراتهم.

يتماشى هذا القرار مع ريتشاردز (2022) ، الذي يقترح أن الموظفين بدلاً من أصحاب العمل هم السمة المركزية لممارسات إدارة الموارد البشرية المستدامة.

#### ❖ التعقيب علي الدراسات السابقة:

من خلال هذه الدراسات نري أن هناك تشابه مع دراستنا الحالية في كونها تدرس المورد البشري والإدارة الالكترونية وكذلك اعتمدنا نفس المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي وكذلك تم استخدام نفس العينة وهي العينة القصدية واما بالنسبة لأدوات جمع البيانات تشابهنا في الاستمارة ولكن اختلفنا بالملاحظة والمقابلة حيث في دراستنا قد اعتمدنا علي الملاحظة والمقابلة والاستمارة.

هذه الدراسات هدفت الي معرفة واقع وتطبيق الادارة الالكترونية للمورد البشري وكذلك تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الادارة الالكترونية اما دراستنا فقد هدفت الي معرفة استعدادات المورد البشري للعمل في البيئة الالكترونية .

وعلي الرغم من التشابه والاختلافات الموجود الا ان الدراسات السابقة ساعدتنا علي فهم موضوعنا وكذلك ساعدتنا في المناهج والمصادر والمراجع وتسهل الدراسات السابقة على الباحث الخطوات المستخدمة لإعداد خطة البحث كما انها تساعدنا علي فهم المفاهيم الاساسية المبهمه للدراسة وتفسيرها وتوضيحها .

### سادسا: الخلفية النظرية

من خلال ما تم عرضه وجدنا ان هناك مجموعة من النظريات التي فسرت موضوع بحثنا التمحور حول استعدادات الموارد البشرية للعمل في البيئة الالكترونية وجدنا ان هناك نظرية اقرب الي موضوعنا وهي نظرية الحتمية التكنولوجية .

ونري أنها النظرية التي تتلاءم مع موضوعنا الا وهو استعدادات الموارد البشرية للعمل في البيئة الالكترونية كون ان التكنولوجيا هي من الوسائل التي يستعملها المورد البشري في البيئة الالكترونية و أصبحت التكنولوجيا دورا مهما في المؤسسات حيث مع تطور الزمن احتلت مكانة في المؤسسة وذلك بأنها تساعد الموظف على انجاز مهامه واستخدامها لأداء الوظائف بفعالية وبأقل مجهود وتكاليف حيث تزيد من مردودية أدائه واستخدامها يحقق له نتائج أفضل ويلبي حاجياته فهو يستخدمها فهو يستخدمها لخدمة الزبائن حيث تساعده كذلك على تخفيف الأعباء العمل التي يوجهها في عمله.

تعد النظرية التكنولوجية لوسائل الإعلام من النظريات الحديثة التي ظهرت عن دور وسائل الاعلام وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات ومبتكر هذه النظرية (مارشال ماكلوهان) كان يعمل

أستاذاً للغة الإنجليزية بجامعة تورنتو بكندا، ويعتبر من أشهر المتقنين في النصف الثاني من القرن العشرين.<sup>1</sup>

يقول مارشال ماكلوهان ان (مضمون) وسائل الاعلام لا يمكن النظر إليه مستقلاً عن تكنولوجيا الوسائل الإعلامية نفسها. فالكيفية التي تعرض بها المؤسسات الإعلامية الموضوعات، والجمهور الذي توجه له رسالتها، يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل، ولكن طبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال، فحينما ينظر ماكلوهان إلى التاريخ يأخذ موقفاً نستطيع أن نسميه (بالحتمية التكنولوجية) فبينما كان كارل ماركس يؤمن بالحتمية الاقتصادية وبأن التنظيم الاقتصادي للمجتمع يشكل جانباً أساسياً من جوانب حياته، وبينما كان فرويد يؤمن ان الجنس يلعب دوراً أساسياً في حياة الفرد والمجتمع، يؤمن ماكلوهان بأن الاختراعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر تأثيراً أساسياً على المجتمعات. ويقول ماكلوهان ان التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ ، ليس فقط في التنظيم الاجتماعي، ولكن أيضاً في الحساسيات الإنسانية. والنظام الاجتماعي في رأيه يحدده المضمون الذي تحمله هذه الوسائل وبدون فهم الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه وسائل الإعلام لا نستطيع أن نفهم التغيرات الاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات.<sup>2</sup>

ويعرض ماكلوهان أربع مراحل تعكس في رأيه تطور التاريخ الإنساني:

1 - المرحلة الشفوية كلية مرحلة ما قبل التعلم، أي المرحلة القبلية

2\_ مرحلة كتابة النسخ التي ظهرت بعد هومر في اليونان القديمة واستمرت ألفي عام

3 \_ عصر الطباعة من سنة 1500 إلى سنة 1900 تقريباً

م. م حيدر فالح زايد : نظرية الحتمية التكنولوجية، نظريات التأثير ،جامعة ذي قار ، كلية الاعلام ، 2019\_2020

<sup>1</sup>،ص 1

<sup>2</sup> م. م حيدر فالح زايد : مرجع نفسه ،ص1

4 \_ عصر وسائل الاعلام الإلكترونية من سنة 1900 تقريباً، حتى الوقت الحالي. وتعد نظرية ماكلوهان التكنولوجية لوسائل الإعلام من النظريات الحديثة التي ظهرت عن دور.

وسائل الإعلام وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات. وفي الوقت الذي يؤمن فيه ماكلوهان بما أسماه بـ «الحمية التكنولوجية»، يبقى السؤال هل تلغي هذه الحتمية شعور الإنسان بأنه مخلوق له كيان مستقل قادر على التغلب على هذه الحتمية التي تنشأ نتيجة لتجاهل الناس لما يحدث حولهم، حيث تؤثر الاختراعات التكنولوجية المهمة تأثير أساسيا على المجتمعات.

هذا الاتجاه المعاكس بين حتمية التكنولوجيا والاستقلالية عنها، يطرح استفهاما آخر: هل يمكن التغيير التكنولوجي حتميا لا مفر منه؟ ، يجيب ماكلوهان عن ذلك في أنه إذا فهمنا عناصر يمكن السيطرة على التكنولوجيا واستخدامها في الوقت الذي نريده بدلا من الوقوف في وجهها.

وقد اوضحت لنا هذه النظرية صورة عن أهمية تكنولوجيا لوسائل الاعلام والاتصال في المؤسسة ، حيث أن لها دورا هاما ، وذلك يعني أن وجودها في المؤسسة يعتبر عنصر فعال يؤدي وظيفة اساسية في مؤسسة بريد الجزائر ، ان المؤسسة الناجحة هي التي تراعي جميع الوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملياتها البسيطة والمعقدة وذلك ما يحقق لها الكفاءة والمردودية اكثر كونها تهتم بالجانب الاعلام والاتصال وخدمة الزبائن وكما ان المؤسسة المرتبط بهذه الوظائف تكون منظمة في اداء وظائفها ومهامها ، وكلما وفرت المؤسسة الوسائل التكنولوجية كلما أدى ذلك الى وجود أفراد مختصين ذوي خبرات وقدرات في استخدامها .

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل الى فهم موضوع دراستنا التي يتمحور تحت عنوان " استعدادات الموارد البشرية للعمل في البيئة الالكترونية" حيث في هذا الفصل قمنا بالتعرف على اشكالية الدراسة وفرضيات والتساؤلات الفرعية الخاصة بدراستنا واهداف واهمية الدراسة وكذلك اهم المفاهيم الخاصة بالمتغيرين ووضحنا المفاهيم التي لها الصلة بموضوع دراستنا واعتمدنا كذلك علي الدراسات السابقة حيث اعتمدنا على 4 دراسات محلية ودراسة عربية ودراستين اجنبية واما بالنسبة الى الخلفية النظرية فإننا اعتمدنا على نظرية الحتمية التكنولوجية التي نري بأنها لها صلة او تدرس موضوعنا .

## الفصل الثاني: الموارد البشرية

تمهيد

اولا: خصائص الموارد البشرية

ثانيا: أهداف الموارد البشرية

ثالثا: اهمية الموارد البشرية

رابعا: وظائف الموارد البشرية

خامسا: العوامل المؤثرة علي الموارد البشرية

خلاصة الفصل

## تمهيد:

إن عملية التغيير والتجديد لمواجهة تحديات العصر والاستجابة لمتطلباته لا يمكن أن يكون بأنساق تقليدية وبالتالي فإن الإبداع فكرياً ومنهجياً في مجال الموارد البشرية يتيح التفوق والامتياز والانسجام، وأيضاً استغلال الثروة التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصال، وبالتالي تأتي أهمية وظائف وممارسات الموارد البشرية وضرورة الاهتمام باليات وتوجهات الإدارة وأيضاً لبلوغ أهدافها وأهميتها، من سنحاول في هذا الفصل معالجة جوانب عديدة متعلقة بإدارة الموارد البشرية من مفهوم وخصائص ووظائف بالإضافة أهم العوامل المؤثرة على الموارد البشرية وفي الأخير لما جاء في هذا الفصل.

## اولا : خصائص الموارد البشرية

تعتبر الموارد البشرية من أهم عناصر نجاح أي مؤسسة، إذ تمثل القوة الحقيقية التي تدفع الأعمال وتحقق الإنجازات. وتشمل هذه الموارد جميع العاملين في المؤسسة، سواء كانوا مديرين أو موظفين، وتتمثل خصائصهم في الكفاءة والمهارة والإتقان في العمل.

ومن أجل الاستفادة القصوى من الموارد البشرية، يجب توفير بيئة عمل مناسبة ومحفزة، تتضمن تطوير المهارات والقدرات وتحفيز الإبداع والإنتاجية. ويعتبر ذلك التحدي الأساسي الذي يواجه المؤسسات في الوقت الحاضر.

3 / قدرة الانسان على التحكم والسيطرة أن المورد البشري دون كل الموارد الأخرى يمكنها أن تتحكم وتسيطر على جودة ما تعمل كم، ومتي، وأين تعمل ولماذا؟ فهي تساهم مساهمة كبيرة وإيجابية، عكس الموارد الأخرى التي تعتبر مساهمتها مرتبطة بإدارة الإنسان وفق لشروطه ودافعه التي تحددها وتأخذ على سبيل المثال الكمبيوتر فهو احدث الآلات دقة لا يزيد على النظام يلعب الإنسان فيه الدور الأول في كفاءة تشغيله بل أصل وجوده وهذا ناهيك عن الاعمال والواجبات التي تحتاج الى تصورات وتخيلات الإنسان وأحاسيسه وعواطفه وتقديراته<sup>1</sup>.

تكمّن خصائصها أيضا في:

الموارد البشرية عملية استراتيجية: الموارد البشرية في الوقت الراهن يمكن النظر لها على أنها عملية استراتيجية تأخذ شكل نظام فرعي مكون من أجزاء متكاملة وتعمل في إطار استراتيجية أكبر هي استراتيجية المؤسسة.

<sup>1</sup> هشام بوكفوس : إساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة

الماجستير ، تخصص تنمية الموارد البشرية ، 2005 / 2006 ، ص 49

الموارد البشرية عملية تعلم مستمر :تعتبر الموارد البشرية استراتيجية وعملية منتظمة تعتمد على التعلم حيث تهدف بذلك إلى بناء معارف ومهارات وسلوكيات واتجاهات لدى الموارد البشرية بغرض تطوير و تحسين أدائها الحالي والمستقبلي والتكيف مع المتغيرات البيئية وبالتالي فهي تعبر عن مساعي جادة لإدراك المواءمة بين خصائص الموارد من ناحية وبين خصائص أعمالها الحالية من ناحية أخرى وجعل أدائها في تحسين مستمر ودائم<sup>1</sup>.

### ثانياً: اهداف الموارد البشرية:

تعني ادارة الموارد البشرية بالأفراد واهتماماتهم داخل المؤسسة من خلال مجموعة من الوظائف ساعية بذلك تحقيق جملة من الأهداف من خلال النقاط التالية :

- 1 / توظيف الوظائف بما يضمن التحديد الواضح لاحتياجات المؤسسة من الموارد البشرية
- 2 / وضع سياسات وخطط متعلقة بإدارة الأجور والحوافز والمكافاة المادية والمعنوية الخاصة بالموظفين والإداريين والعاملين
- 3 / استقطاب واختيار وتعيين المورد البشري ووضعه في الوظيفة المناسبة الرجل المناسب في المكان المناسب.
- 4 / الاهتمام برضا العاملين والرفع من ولائهم لمؤسستهم بما يضمن أداء أفضل وانتماء أكثر.
- 5 / الأخذ في الحساب شكاوى العاملين والعمل على التقييم الموضوعي بها

<sup>1</sup>بودومي أحمد، نقي سامية: إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج تتدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم التسيير ،معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة أحمد بن يحي لونشريسي ، تيسمسيلت ،سنة 2016,2017ص 23

6 / الاهتمام بمقترحات العاملين مهما كان مستوى منصبهم داخل المؤسسة وتطبيق المكاسب منها.

7 / الاهتمام بالمشاكل المهنية والشخصية للعامل والبحث عن حلول مناسبة بها.

8 / تنمية العاملين والرفع من مستوى كفاءاتهم.

9 / المطابقة بين الأفراد والمهام المطلوبة منهم من حيث الفعالية المنتظرة والمؤهلات اللازمة.

10 / تحقيق العمل بين الأفراد.

11 / إنشاء علاقة عمل ايجابية بين الموظفين ومناخ من ثقة المتبادلة<sup>1</sup>

وكذلك هناك العديد من الاهداف الاساسية في الموارد البشرية ومن بين هذه الاهداف ما يلي:

1 / تدريب الموظفين والأفراد والعاملين وتطوير خبراتهم الإدارية ورفع مستوياتهم العلمية وتنمية مواهبهم

الثقافية ورفع كفاءاتهم العلمية والعملية.

2 / إحداث وخلق جوا من الانسجام بين الموظفين والبيئات الخارجية المحيطة للمنظمات والمنشآت

الإدارية.

3 / حل مشكلات الموظفين والأفراد والعاملين إداريا وماليا واجتماعيا واسريا لضمان تطوير المنشآت

وتحقيق اهداف المنظمات بصورة ايجابية وفعالة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد بن دليم القحطاني : نظم المعلومات وإدارة التغيير والعلاقة بينهما ، دار النشر المملكة العربية السعودية ، الرياض ، ط

4 ، 1436 هـ 2015 م ، ص 23 24

محمد سرور الحريري: إدارة الموارد البشرية، عمان وسط البلد ،دار البداية ناشرون وموزعون ،ط1، 2012م /1433هـ ،

<sup>2</sup> ص 22 23

4 / وضع سياسات وخطط متعلقة بإدارة الأجور والحوافز والمكافآت المادية والمعنوية الخاصة بالموظفين والاداريين والعاملين

5 / وضع استراتيجيات لاختيار أفضل الموظفين والافراد العاملين وتطويرهم تطويرا يلبي رغبات و أهداف المنظمات والمنشآت الإدارية الحديثة<sup>1</sup>

كما يمكن تقسيم أهداف الموارد البشرية إلى ما يلي :

### 1.2. الأهداف على مستوى المنظمة:

إن الهدف الأساسي لإدارة الموارد البشرية في جميع المنظمات سواء كانت كبيرة أو صغيرة عامة أم خاصة وتزويد يد المنظمة بموارد بشرية فعالة وتطوير الأفراد وهي:

استراتيجية التكامل أي تكامل ادارة الموارد البشرية مع الخطط الاستراتيجية للمنظمة.

الولاء: ويقصد به إخلاص العاملين لأهداف المنظمة.

المرونة: أي تدوينهم بالقدرة على التكيف على إدارة التغير.

الجودة: يقصد بها جودة العاملين والخدمات التي تقدمها المنظمة وصورتها الذهنية.

التنبؤات: وهي وضع التنبؤات باحتياجات المنظمة من القوى العاملة.

الخطط: وهي وضع خطط القوى العاملة والإشراف على تنفيذها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد سرور الحريري: مرجع سبق ذكره، ص 22

<sup>2</sup> نفس المرجع ، ص 23

## 2.2. الأهداف علي مستوى العاملين:

تتمثل أهداف إدارة الموارد البشرية على مستوى الافراد بمايلي:

1 / جذب المشرحين و محاولة الاحتفاظ بالذين يملكون كفاءات جيدة منهم

2 / توفير شروط عادلة للتوظيف.

3 / اقتراح السياسات والأنظمة واللوائح المتعلقة بالتوظيف والمكافأة الأجور والحوافز والمنافع وصحة وسلامة العاملين.

4 / تطبيق أسس عادلة قائمة على نظام الجدارة في التوظيف والتنافس الحر بعيدا عن التحيز<sup>1</sup>.

## 3.2. الأهداف الاجتماعية:

أي تطبيق أهداف المجتمع لتشغيل الأفراد حسب قدراتهم وما يسمح بالتطوير والنمو طبق لتشريعات وقوانين العمل والعمال وخلق جو مريح لهم وحمايتهم من الأخطار.

وكذلك تساهم الموارد البشرية في تحقيق أهداف المنظمة ،كما أنها تسعى إلى توظيف المهارات والكفاءات عالية التدريب والمتحفرة ،زيادة الرضي الوظيفي و تحقيق الذات عند الموظفين إلى أعلى قدر ممكن المساهمة في المحافظة على السياسات السلوكية واخلاقيات العمل ،كما تهدف إلى ادارة وضبط عملية التغير لتعود بالنفع على كل من المنظمة والموظف ،واخيرا السعي إلى تحقيق معادلة مستوى الاداء الجيد وهي المقدره والرغبة ،حيث أن زيادة المقدره يتمثل في برامج تدريب وتطوير العاملين وأما زيادة الرغبة فيتمثل في أنظمة الحوافز وبرامج الصحة والسلامة ،يتفق اغلب الباحثين على أن اهداف

<sup>1</sup>محمد سرور الحريري: مرجع سبق ذكره، ص 24

ادارة الموارد البشرية هي أهداف المنظمة أيضا ،وعندما نحلل أهداف المنظمات بصفة عامة ،تتطوي تحت هدفين اساسين هما:

الكفاءة Efficiencyوالعدالة Equity ويتحقق هدف الكفاءة من خلال العلاقة بين مدخلات العملية الإنتاجية ومخرجاتها ويتحقق كفاءة الإداء كلما قيمة المخرجات أكبر من قيمة المدخلات .<sup>1</sup>

### ثالثا : أهمية الموارد البشرية

تكمُن أهمية المورد البشري في دوره المؤثر في رفع كفاءة ادارة المنظمة وفعاليتها في اداء مهامها وانشطتها بوصفه محصلة نهائية لكفاءة وفعالية المنظمة ذاتها ومدى قدرتها علا التميز والمنافسة داخليا وخارجيا، ويتحقق ذلك اذا ما احسن استقطاب واختيار وتعيين الكفاءات المتميزة المؤهلة والمدرّبة وتم التخطيط لها بعناية والاهتمام بها والمحافظة عليها وصيانتها وتطويرها ووضع نظام عادل للمرتبات والمكافأة والحوافز وتبني الموضوعية في قرارات الترقية وفق اعتبارات ومعايير عادلة تكون معلومة وواضحة للجميع وعلى درجة من الشفافية والوضوح<sup>2</sup>.

وللتطور العلمي والتطور التقني دور بارز في اكتساب ادارة الموارد البشرية اهمية وحيوية خاصة والذي غير من طبيعتها وعملياتها فتطور تقنية المعلومات ادى الى زيادة الطلب على المهن الفنية مما تطلب مؤهلات غير تقليدية للوظائف القيادية في ادارة المعلومات كما دعت الحاجة الى

<sup>1</sup> محمد بن دليم القحطاني : مرجع سبق ذكره ، ص 25

<sup>2</sup> عطا الله محمد تيسير الشرعة : ادارة الموارد البشرية الاتجاهات الحديثة وتحديات الالفية الثالثة ، الدار النهجية لنشر والتوزيع ، طبعة ،1436م-2015/2014 ص 21.

ادخال التقنية الحديثة والاعتماد عليها في أنشطة ومهام إدارة الموارد البشرية من تخطيط واستقطاب واختيار وتعيين وغيره<sup>1</sup>.

تكمُن أهمية الموارد البشرية كذلك في :

✓ إن وجود خبرات متخصصة في إدارة الموارد البشرية قادرة ومؤهلة على استقطاب أفضل العاملين لشغل الوظائف الشاغرة ثم الحفاظ على هذه العناصر سيزيد من إنتاجية المنظمة، ويعزز مركزها الاقتصادي وأرباحها على المدى الطويل

✓ أن الإنسان كائن حركي متجدد، متغير، مبدع، قادر على الابتكار والاختراع والتطوير والاكتشاف والتخريب... الخ بمعنى آخر ما هو متغير قادر على التكيف والتطوير الذاتي أو بفعل الغير كدورات التدريب والتأهيل مثلاً، وهو أكثر عطاء من جوامد يتصدر إدارتها والمزج فيما بينها والتعامل معها لتحقيق المخرجات المطلوبة لأي تنظيم والمتمثل في باقي عوامل الإنتاج موارد طبيعية، رأس المال، التقنيات

✓ إن قدرة المنظمة على توفير مناخ تنظيمي صالح للعمل من خلال تبني برامج للموارد البشرية تساهم في تحفيز العاملين وتدفعهم إلى بذل المزيد من قدراتهم سينعكس بدون شك على رضاهم الوظيفي، وهذا سيزيد من إنتاجيتها ومن ثم زيادة فعالية المنظمة ككل.<sup>2</sup>

كما تكسب الموارد البشرية أهميتها من:

**1.3. الحاجة الى التخصص:** اصبح من الضروري ان يتضمن عمل ادارة الموارد البشرية تأهيل وتدريب متخصص في الجوانب العديدة لهذه الوظيفة كالتخطيط للموارد البشرية وتصنيف الوظائف

<sup>1</sup>مرجع نفسه، ص 21

<sup>2</sup>مصطفى الجربوع: إدارة الموارد البشرية، ب ط ، المملكة الاردنية الهاشمية ،عمان ، ابن النفيس للنشر والتوزيع ،

2017 ، ص 23 ، 24<sup>2</sup>

وصنع السياسات والاجور واجراء البحوث ، وذلك نتيجة الى التوسع الكبير في هذه الوظيفة اذ لم يكن والامكان شغل هذه الوظائف بأفراد من ذوي التخصصات العامة.

**2.3. التكلفة:** حيث تشكل النفقات التي تتحملها المنظمات لتغطية اجور وتعويضات العاملين جزءا كبيرا من نفقاتها ولذا فهو افضل استثمار يجب ان يوجه للأفراد العاملين

**3.3. الدراسات والبحوث:** فقد اكدت نتائج العديد من الدراسات والبحوث علا العناية بالعنصر البشري باعتباره العامل الرئيسي لزيادة الانتاج ولتزايد اهمية العلاقات الانسانية تحفيز العاملين واشباع حاجتهم ولأن نجاح وفشل كافة المنظمات مرهون بالعنصر البشري<sup>1</sup>

**4.3. الاستفادة من الموارد البشرية:** تزايد ادراك قادة المنظمات بأن الافراد موارد انسانية كسائر الموارد التي تحرص المنظمات على استثمارها استثمارا أفضل مما يتطلب الاستفادة منها وحسن استخدامها والمحافظة عليها والعمل على تحسين ادائها باستمرار ولهذا لا بد من تبني اسلوب انساني في التعامل مع الموارد البشرية واشباع حاجاتها وتحفيزها وشراكها في اتخاذ القرارات والتخطيط وتصميم البرامج لها والادارة الحديثة تدرك ان نجاح المنظمة مرهون بتحقيق اهدافها وأن الوسيلة الأكثر فعالية لتحقيق هذه الاهداف من موردها البشرية

**5.3. :** تطورت وظيفة ادارة الموارد البشرية بعدما كان دورها تقليديا مقتصر على القيام باستقطاب اليد العاملة والتعيين ودفع الاجر ومنح الاجازات حيث اخذ دورها يتسع ليصبح اكثر شمولا وتخصصا فأصبح لإدارة الموارد البشرية دورا استراتيجيا تطلب منه توفير كفاءات متخصصة لممارسة

<sup>1</sup> عطا الله محمد تيسير الشرعة : ادارة الموارد البشرية الاتجاهات الحديثة وتحديات الالفية الثالثة، مرجع سبق ذكره

العديد من المهام والمسؤوليات والواجبات الموكلة اليها ، فظلت تمارس ادارة الموارد البشرية مهام متخصصة واستراتيجية بجانب المهام التنفيذية

وفي ضوء ما تقدم يتضح ان الدور الرئيسي الذي تلعبه ادارة الموارد البشرية بالمنظمات من توفير القوي العاملة الضرورية ذات الكفاءة والتخصص بجانب القيام العديد من المهام والمسؤوليات كالتخطيط لها واستقطابها وتدريبها ووضع نظام اجور ومكافئات وحوافز عادلة وتقويم أدائها<sup>1</sup> .

لذلك فقد اكد الباحثون ان المورد البشري المتمثل في راس المال الفكري بأهمية كبيرة يمكن بلوزها في الاتي:

1/ أن ادارة الرشيدة لرأس المال الفكري تؤدي الى زيادة القدرة الابداعية وتحسين الانتاجية وتخفيض التكاليف بالتالي امكان تقديم المنتجات والخدمات بأسعار تنافسية.

2/ يعتبر رأس مال الفكري من اكثر الموجودات قيمة في القرن الواحد والعشرين الآن الموجودات الفكرية تمثل قوة الخفية التي تتضمن البقاء والنجاح للمنظمة.

3/ يعد رأس مال الفكري في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية نظرا لدوره الفعال في ضمان بقاء المنظمات وتحقيق النمو والتطور فيها خاصة في ظل تزايد درجة التعقيد في بيئة الاعمال.<sup>2</sup>

تكمن ايضا اهمية الإدارة الموارد البشرية في ما يلي:

✓ محور فاعلية كل نشاط

✓ تكلفة الموارد البشرية على عناصر التكلفة

<sup>1</sup>مرجع نفسه ، ص22

<sup>2</sup>عطا الله محمد تيسير الشرعة :، مرجع سبق ذكره ،ص22

✓ كفاءة الموارد البشرية في المنظمة وهم الأفراد وضع الخطط المناسبة لتدريب

✓ تختار الأفراد المناسبين لشغل الوظيفة<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>جنبي الزهراء، زنقي خديجة: تسير الموارد البشرية وتأثيرها على أداء العمال، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، جامعة أحمد دراية، ادرار، سنة 2017, 2018، ص 40

## رابعاً: وظائف الموارد البشرية

تتنوع وظائف الموارد البشرية وتختلف من مؤسسة الي أخرى وذلك لأن، الوظائف ترتبط مباشرة بالمؤسسة ذاتها وبظروفها الخاصة.

مهما تكن فإن وظائف الموارد البشرية تشير إلى تلك المهام والواجبات التي تؤدي إلى تنسيق الموارد البشرية ، وذلك سواء بالنسبة للمؤسسات الصغيرة الحجم او الكبيرة<sup>1</sup>

لقد اخذت الموارد البشرية في بعض المؤسسات تمارس اعمال مكاتب الاستخدام اذا تقوم بتعيين العاملين وحفظ ملفاتهم ،ولقد ادت حداثة هذا الفرع الى عدم ورعايته الكافية وتحديد اجورهم وتوفير امكنة للعمل وتزويدهم بالمعلومات وتأمين مستقبلهم ومستقبل اسرهم ،واعداد المجالات والبيانات عنهم والعمل على تحقيق روح التعاون بينهم ،ومن اهم واجبات وظائف على النحو التالي<sup>2</sup>:

1/ تهيئة القوى العاملة ونقصد بذلك توفير القوى العاملة الضرورية حسب الكفاءات والتخصصات سائر الإدارات والاقسام العامة يعني استحضارها بالتنوعية والكمية المطلوبة سوف يتجرأ اعمال المؤسسة.

2/ العدالة يتوقف على القرارات والإجراءات الخاصة بالتعامل مع الموارد البشرية فكما روعت العدالة تهدف في أمور التوظيف والتدريب والحوافز كلما ادي ذلك في النهاية الى رفض العاملين وجانب قياس كفاءة اداء المنظمة.

<sup>1</sup> اسماعيل قيرة ،علي غربي ،بلقاسم سلاطينية : تنمية الموارد البشرية، ط 1 ، دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة ،

ص 50

<sup>2</sup> ميلودي دليلة: دور تسير الموارد البشرية في تحسين الكفاءات في المؤسسات،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،كلية الحقوق

والعلوم السياسية ،جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغانم،سنة2017،2018،ص35

3 / تهدف ادارة الموارد البشرية الى مساعدة المنظمة في تحقيق النجاح من خلال العاملين بها او بمعنى اخر زيادة فعالية ومردودية المنظمة حيث تعمل على تحقيق الأداء المتميز من خلال البشر، زيادة تحفيز العاملين والتزامهم في العمل، تحقيق ميزة تنافسية لرأس مال البشري في المنظمة.

4 / تطوير القوى العاملة وهي الوظيفة الثانية ادارة الموارد البشرية من اجل رفع كفاءة العمالية من طريق التدريب ولتوجيهه ،بناء على اسس عملية محققة الكفاءة الادارية بأقل وقت وتكلفة ويشمل تنفيذ هذه الوظيفة ما يلي:

✓ التخطيط المهني

✓ اعداد الادارة برامج لتطوير العاملين

✓ التخطيط النشاط لتدريب وتنفيذه

5 / مكافأة القوى العاملة إن القاعدة الأساسية في مكافآت القوى العاملة ثم تقويم الأعمال ثم تقويم منجزات العاملين ،ويتم ذلك معرفة إلزام العاملين بمتطلبات العمل.

6 / يمكن معالجة الخطأ في الممارسات ادارة الموارد البشرية بتكاليف أقل مقارنة بالإدارات الوظيفية الأخرى و الخطأ يمكن أن يعالج بالتدريب

7 / انتاجية الموارد البشرية يمكن أن تتأثر بمجرد التعلم وتزايد مع زيادة الخبرة مما ينعكس بانخفاض التكاليف.

8 / الجهد الذي تقدمه المورد البشري في المنظمة يولد مخرجات تفوق في قيمتها الكلفة التي انفقت في مدخلات هذا الجهد<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> ميلودي دليلة : مرجع نفسه ، 36

9/ كونها مركز جذب مهم في المنظمة اذ بوسطتها تحدد نوعية الموارد البشرية في الأنشطة الوظيفية في المنظمة.

10/ يمكن تخفيض تكاليف الموارد البشرية عن طريق تحسين النوعية وزيادة الإنترنت<sup>1</sup>.

12 / استقطاب الافراد الذين تحتاجهم

### خامسا: العوامل المؤثرة على الموارد البشرية

العوامل المؤثرة على ادارة الموارد البشرية هناك عاملين اساسين يؤثرن على ادارة الموارد البشرية:

**العامل الاول :تأثير البيئة الداخلية على ادارة الموارد البشرية.**

✓ يجب مراعاة تأثيرات التعيينات الجديدة الموظفين والاداريين وتدريبهم على الاساليب الفعالة والوسائل المناسبة التواصل مع الأفراد والعاملين.

✓ يجب ايضا مراعاة دخول أفراد جدد وموظفين حديثي التعيين في المنظمات بحيث يتم فهم متطلباتهم واحتياجاتهم وحل مشكلاتهم وتدريبهم وتطوير مواهبهم وخبراتهم.

✓ وأيضاً يجب مراعاة عوامل الاجازات واعطاء فترات العطل الموظفين والاداريين بشكل لا يؤثر على اعمال المنظمة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> مرجع نفسه ، ص 36

<sup>2</sup> رضوان بن بوزيد ،اهمية التخطيط في ادارة الموارد البشرية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اكايمي في علم النفس ، تخصص علم النفس والعمل والتنظيم وتسير الموارد البشرية ،كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ،جامعة محمد بوضياف، المسيلة ،سنة 2019,2020،ص 39,40.

العامل الثاني: تأثير البيئة الخارجية على ادارة الموارد البشرية:

✓ هناك العديد من العوامل التي تقوم بالتأثير على اعمال ومهام ووظائف وواجبات الموظفين

والاداريين بشكل لا يؤثر على عمل المنظمة من هذه العوامل الخارجية ما يلي:

✓ العوامل السياسية والاقتصادية والعوامل الجغرافي العوامل التسويقية العوامل المتعلقة بأنظمة

الجمارك والضرائب، العوامل التكنولوجية.

وهناك عوامل اخري تأثير علي ادارة الموارد البشرية وهي :

• العوامل التعليمية:

تعتبر من اهم المؤثرات الخارجية بالنسبة للإدارة الموارد البشرية ،فالنظام التعليمي هو الذي يمد

المؤسسات باحتياجاتهم من القوة العاملة من حيث انواع التخصصات والإعداد المطلوبة من كل تخصص

وعجز النظام عن أداء هذه المهمة ينعكس على كفاءة الموارد البشرية في تحقيق اهدافها ،وفي هذه الحالة

تعتبر العوامل التعليمية من معوقات إدارة الموارد البشرية ،ومن بين هذه المعوقات نجد:<sup>1</sup>

✓ ارتفاع نسبة الامية بين المواطنين.

✓ قصور نظام التعليم عن توفير بعض التخصصات الفنية والمهنية .

✓ قصور في برامج التدريب والتنمية الإدارية التي تقوم بها اجهزة التدريب الحكومية او المؤسسات

الأعمال.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الدايم هشام، بن بية ايمان :،تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية، ص 38

<sup>2</sup> عبد الدايم هشام ، بن بية ايمان : المرجع نفسه ، ص 38

• العوامل الاجتماعية:

وهي مجموعة العوامل المرتبطة بالقيم والعادات والتقاليد وتأثيرها على السلوكيات العامة للناس، وتؤثر على أداء المؤسسة الإدارية والافراد عدة جوانب وتعود هذه الجوانب العوامل الاجتماعية ويمكن حصرها في:

✓ **المسؤولية الاجتماعية:** تصم هيئات الأعمال والافراد والجماعات ذات المصالح المختلفة لدى الإدارة ضرورة مراعاة هذه الأمور خاصة انها تستطيع خلق وممارسة ضغوطات كبيرة على التنظيم قد يؤثر ذلك على أداء المنظمات.

✓ **الجوانب الاخلاقية:** هذه الجوانب تشير الى مجموعة من القواعد والاعراف التي تشكل دليلا للأفراد ببيان ما هو خاطئ وما هو صحيح حيث تؤدي هذه القواعد الى تبني انماط سلوكية معينة إضافة الى اتجاهات إيجابية.

✓ **الزيادة السكانية:** يشير هذا الجانب الى أن زيادة السكانية سوف يترتب عنها زيادة في الطلب على السلع والخدمات، الامر الذي يتطلب ضرورة يوضع استراتيجيات معينة تساعد التنظيم على تجاوز ما قد يظهر من معوقات.<sup>1</sup>

• تأثير التكنولوجيا على إدارة الموارد البشرية:

✓ تواجه الدول النامية تحديات ناجحة عن التقدم التكنولوجي الهائل الذي يصعب من القدرة التنافسية لها في مواجهة المنافسة الشديدة في الاسواق المحلية والعالمية، ويقوم جوهر التنمية على تغيير نمط العمل المختلف و تشجيعه بتكنولوجيا العصر وتحديث القيم وإزالة هياكل الجمود

<sup>1</sup> عبد الدايم هشام ، بن بية ايمان : المرجع نفسه ، ص 38

التبعية ، الاساليب التكنولوجية الحديثة له عدة مضامين تطبيقية بالنسبة الموارد البشرية ،ويرجع هذا لعدة اسباب يتجلى في:

✓ افتقار الدول النامية الى الاعراف والتقاليد الصناعية والتكنولوجية التي تؤثر على الاستخدام والحفاظ على التكنولوجيا

✓ تتطلب التكنولوجيا الحديثة عدة تغييرات داخل المنظمة مثل :طرق العمل ونماذج علاقات العمل

وتغيير الإجراءات وإعادة هيكلة وبناء المنظمة في بعض الأحيان الكيفية التي يري بها الافراد

التكنولوجيا الجديدة وهي الاكبر المشاكل التي يمكن ان تواجه تبني التكنولوجيا فقد يراها على انها

تعني اهتمام المديرين بدرجة أكبر بالآلات على حساب اهتمامهم بالأفراد<sup>1</sup>

<sup>1</sup>مرجع نفسه ، ص 39

خلاصة الفصل:

لقد حولنا في هذا الفصل توضيح تحديد و مفهوم الموارد البشرية من خلال التعرض لعدة مفاهيم أساسية أهمها تخطيط الموارد البشرية والتدريب وأيضا التكنولوجيا والاستخدامات المختلفة لتعرف على ادارة الموارد البشرية ،ثم وضحنا أهم خصائص اهم الوظائف الاساسية التي تقع على الموارد البشرية وهي تقسم الوظائف الإدارية إلى الوظائف التخصصية التوظيف الاستقطاب المرشحين لشغل والتدريب والوظائف الادارية ،الرقابة التنظيم ،القيادة ،التنظيم ،التخطيط والوظائف الاستشارية ،وأخير تناولنا الى اهمية وأهداف الإدارة الموارد البشرية على مستوى المنظمة وعلى الإدارة.

# الفصل الثالث: البيئة الالكترونية

تمهيد

اولا: خصائص البيئة الالكترونية

ثانيا: أهداف البيئة الالكترونية

ثالثا: عناصر البيئة الالكترونية

رابعا: سمات البيئة الالكترونية

خامسا: وظائف البيئة الالكترونية

سادسا: اليات وتوجيهات البيئة الالكترونية

سابعا: مجالات تطبيق البيئة الالكترونية

خلاصة الفصل

## تمهيد:

يعد موضوع البيئة الإلكترونية من أهم المواضيع التي شغلت اهتمام الباحثين في الوقت الحاضر نظرا لتطور الهائل في التقنيات الحديثة وفي الثورة التكنولوجية وتطور وشبكة الاتصالات والإنترنت، الأمر الذي أدى بالمؤسسات إلى ضرورة الاستفادة من هذه التقنيات لتطوير أساليب العمل وتحسين الأداء والإنتاجية ، الأمر الذي جعلني أتحدث في هذا الفصل على البيئة الإلكترونية مبيّنا خصائصها وأهميتها وأهدافها وعناصرها ومجالات تطبيقها ومعوقاتا وغيرها.

### أولاً: خصائص البيئة الإلكترونية

للبيئة الإلكترونية عدة خصائص نذكر منها:

- ✓ بيئة الكترونية دون أوامر وروتين تقليدي والتي تعتمد على الشبكات الحاسوبية وشبكات
- ✓ الاتصالات اللاسلكية والتقنيات الذكية في إدارة وصنع القرار
- ✓ بيئة إلكترونية تتخطى حدود الزمان، فبإمكانك مواصلة العمل على مدار اليوم أي خلال 24 ساعة من اليوم الواحد، على الرغم من اختلاف التوقيتات فيما بين الدول
- ✓ بيئة الكترونية تتخطى حدود المكان فبالإمكان مواصلة العمل مع أي مكان حول العالم خلال تقنيات الاتصالات الحديثة والتي أصبحت موجودة في كل بقعة من بقاع الأرض وأصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة بحكم هذا التطور التكنولوجي الهائل
- ✓ بيئة إلكترونية تسعى إلى إدخال التكنولوجيا في كل أقسام المنظمة.
- ✓ سهولة توفير المعلومات عن أي مادة وبشكل كفي وتوظيفها في صالح عملية صناعة القرارات.
- ✓ مساهمة البيئة الإلكترونية في توفير السرية للمعلومات تتميز البيئة الإلكترونية بإمكانية

استرجاع المعلومات وتخطي عقبات الاندثار

- ✓ بيئة الكترونية بدون روتين
- ✓ بيئة إلكترونية تتخطى الزمان
- ✓ بيئة إلكترونية بدون ورق
- ✓ بيئة الكترونية تتخطى المكان<sup>1</sup>

<sup>1</sup>بوصاع نجمة : تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الادارة الالكترونية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بسوق اهراس ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اكايمي في العلوم الاجتماعية ، تخصص تسيير وتنمية الموارد البشرية ،كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ، 2016 / 2017 ص47 48

وهناك خصائص أخرى نذكر منها:

- ✓ تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة.
- ✓ تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات لطلابها من خلال الحاسب الآلي.
- ✓ بيئة بلا تنظيمات جامدة فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على الاجهزة التكنولوجية
- ✓ عدم وجود علاقة شخصية مباشرة بين طرفي المعاملة.
- ✓ التفاعل الجمعي أو المتوازي.
- ✓ الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسط الأساسي.
- ✓ إمكانية تنفيذ كافة المعاملات الكترونياً

وتتصف البيئة الالكترونية بالمرونة التنظيمية التي يعكسها طابع المنظمات الشبكية والمؤسسات الذكية باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة ويؤدي تطبيقها إلى مرونة التنظيم الإداري ، وتوفير الخدمات بشكل مباشر ، ويسمح تطبيقها بالتخلص من التبعية للمؤسسة العامة والخاصة<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بوصاع نجمة : مرجع سبق ذكره ، ص 48

مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للبيئة الالكترونية كالآتي:

زيادة الاتفاق: أن الإدارة كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي، يمثل منعرجا حاسما في شكل المهام الانشطة الادارية التقليدية، وتتطوي على مزايا اهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التأمل.

تنشيط الاجراءات: امام الحاجة للتحديث والعصرنة الادارية عملت جل الادارات على ادخال المعلومات إلى مصالحها وحرصت على استخدامها لاستخدام الامثل لما لها من امكانيات وقدرات في تلبية حاجات والمواطنين بشكل مبسط وسريع.<sup>1</sup>

#### ثانيا: اهداف البيئة الالكترونية

ان تطبيق البيئة الالكترونية يهدف بشكل عام الى تحقيق الغرض من جهود الاجهزة الادارية ألا وهو تأدية الخدمات اللازمة لتحقيق احتياجات المواطنين والدولة في آن واحد بسهولة وبتكلفة أقل ومنه فإن تحول الإدارة التقليدية الى نظام الإدارة الالكترونية بعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق اهداف سامية، تتفق وثورة المعلومات والاتصالات الرقمية<sup>2</sup>

ومن بين اهداف الإدارة الالكترونية، وما يمكن أن تحققه من خدمات و تطبيقات الأفراد ما يلي :

1. تجميع البيانات من مصادرها الاصلية بصورة موحدة.

2. ادارة ومتابعة الادارات المختلفة المؤسسة وبأنها وحدة كروية.

<sup>1</sup>ابراهيمى سعيدة ، الإدارة الالكترونية وأثرها على أداء العاملين ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ،تخصص تنظيم وعمل ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،جامعة العربي بن مهدي ،ام البواقي ،سنة 2019,2020, ص 35.

فريحة محمد هشام : ضرورة التعامل بأسلوب الادارة بالأهداف كأداة للإدارة الالكترونية ، مجلة الاقتصادي الخليجي ، العدد 28 ، حزيران جوان 2016 ، ص 91 <sup>2</sup>

3. التقليل من معوقات اتخاذ القرار ،وعن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.
4. توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسة ايجابية لدى كافة العالمين.
5. السهر على توفير المعلومات والبيانات للأفراد بصورة فورية.
6. الدقة والسرعة في انجاز الخدمات والمعاملات الادارية.

كما يمكن أن نجمل الاهداف الاساسية الإدارة الالكترونية من خلال المميزات التي يتبناها كالاتي:

1. تحسين مستوى الخدمات ومن ذلك محاولة تجاوز الاخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله والسهولة في انجاز المعاملات الخاصة بالمستفيدين من خدمات الإدارة و تحقيق عنصر الشفافية وتوفير المعلومات المستفيد ببسر وسهولة.
2. التقليل من التعقيدات الادارية وذلك من خلال تقليل البيروقراطية واختصار مراحل انجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في انجاز طلبات ومصالح الجمهور.
3. تخفيض التكاليف: ومن ذلك امكانية حصول على خدمة معينة عن طريق شبكة الانترنت دون أن يكلف نفسه ومراجعة الإدارة ذات العلاقة بتقديم تلك الخدمة كما ان الارشفة الالكترونية توفر على الدولة جهود وتكاليف الحفظ والتخزين السجلات وما قد تتعرض له من تلف او غيره.
4. تحقيق الافادة القصوى لعملاء الإدارة ومن خلال اتباع أسلوب موحد لتعامل مع جميع شرائح الجمهور بما يحقق المساواة في تقديم الخدمة ،وكذا قيام نظام الخدمات الالكترونية بالعمل على مدارس الساعة مما يوفر علا المستفيد الوقت الجهد والمال<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع ، ص 91 92

يمكن أيضا تلخيص أهم أهداف الإدارة الالكترونية:

- ✓ تقديم الخدمات المستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- ✓ تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- ✓ الحفاظ على حقوق المواطنين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار.
- ✓ الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.
- ✓ إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.<sup>1</sup>

### ثالثا: أهمية البيئة الالكترونية

وتعد البيئة الالكترونية من احدي ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات والتقنيات الحديثة ، واصبحت تمثل الاتجاه الحديث في الإدارة المعاصرة ، حيث يشهد العالم اليوم حركة نشطة الاستثمار كافة التقنيات الحديثة ، من أجل تجويد أعماله المؤسسات وتحويلها إلى مؤسسات إلكترونية ، توظيف شبكة الحاسب الآلي والتطبيقات المتطورة الحاسبات الآلية في أنجاز كافة اعمالها ومهامها ومعاملاتها الإدارية ، من تخطيط وتنظيم ورقابة واتمام جميع وظائفها على اتم وجه.

<sup>1</sup>شيتوى مراد ،بودوجة لحسن ، دور : الإدارة الالكترونية في تحقيق الإبداع الإداري بالمؤسسة الرياضية ،مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ،تخصص ادارة وتسيير المنشآت الرياضية والموارد البشرية ،معهد علوم وتقنيات النشاطات التدريب والرياضة ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،سنة 2021/2022 .

أن البيئة الالكترونية تتمثل اهميتها في انخفاض تكاليف الإنتاج ، وزيادة ربحية المنظمة تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية وتلاقي اخطار التعامل الورقي وزيادة الصادرات ،وتدعيم الاقتصاد الوطني ،واتخاذ فرص جديدة للعمل<sup>1</sup>.

#### رابعاً :عناصر البيئة الالكترونية

وينبغي على المنظمات الهادفة الى التحول إلى الإدارة الالكترونية أن تدرك عناصرها ومكوناتها التي تم جمعها وتلخيصها في النقاط التالية:

العمل على توفيرها قبل الحوض في التجربة .

#### **1/ التقنيات :**

اشار ياسين الى 3عناصر تقنية مهمة وهي:

**عتاد الحاسوب Hardware :** يتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

**البرامج Software :** وينقسم الى برامج النظام وبرامج التطبيقات.

#### **2 / الموارد البشرية:**

تعتبر العنصر الالهم في المنظومة الالكترونية وتشمل المعرفة من القيادات الرقمية والمديرية والمحليين للموارد المعرفية ورأس مال الفكري في المنظمة واصناف لما سبق الكوادر الإدارية من أصحاب التخصص الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية وكيفية تعظيم قيمتها والاستفادة من امكاناتها

<sup>1</sup>محمد بن فوزي الغامدي 1443،الإدارة الالكترونية ،بدون دار النشر ،بدون طبعة ،الدمام ،سنة 2021،1443،ص17

## 3 / الانظمة:

الانظمة والتشريعات :هي الضوابط اللازمة لتنفيذ اعمال البيئة الالكترونية والسيطرة على التجاوزات غير مرغوبة.

الانظمة الداعمة: يقصد بها العوامل والاسس التي تقوم عليها مشروع الإدارة الالكترونية والضوابط التي تحكم هذا المشروع ويستمد منها صلاحية واستمراريته.<sup>1</sup>

وكذلك هناك عناصر اخري للبيئة الالكترونية ونذكرها كما يلي :

1. تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة او غير معتدل المزاج.

2. تهيئة فرص مسيرة لتقديم الخدمات طلابها من خلال الجانب الألي

3. الادارة الالكترونية ليست بديل للحكومة العادية ولا تنهي دورها بل وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة

4. ادارة بلا مكان تتمثل في الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

5. ادارة بلا زمان 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل و النهار والصيف والشتاء لم لها مكان في العالم

الجديد فنحن ننام وشعوب آخر تستيقظ لذلك لابد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتي تمكن من الاتصال حجم وقضاء مصالحنا.

<sup>1</sup> عائشة بنت احمد الحسيني ، شذا بنت المحسن الخيال : أثر أنظمة الإدارة الالكترونية علي الاداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات المعادات ، جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة ، جامعة الازهر ، العدد العاشر جانفي 2013 ، ص 58 <sup>1</sup>

6. ادارة بلا تنظيمات جامدة، فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية التي

تعتمد على صياغة المعرفة.<sup>1</sup>

#### خامسا: سمات البيئة الالكترونية

- تناسب البيئة الالكترونية ظروف ومتطلبات القرن الحادي العشرون والذي سيتم بإلغاء المسافات والعمل على تطوير كفاءة وفعالية المنظمات، وتقليل التكاليف وزيادة الانتاجية لمواجهة المنافسة، والقدرة على البقاء والاستمرار والاستفادة من الفرص المتاحة لمواجهة التحديات الداخلية و الخارجية<sup>2</sup>

وتتميز البيئة الالكترونية سيمات اساسية تمكننا من تحقيق هذه المتطلبات ومن هذه السمات:

- ✓ عدم تنفيذ كافة العمليات الادارية والتنظيمية الإلكترونية.
- ✓ انتشار الوثائق ال وجود علاقة مباشرة بين الاطراف المتعاملة.
- ✓ الكترونية واحلالها محل الوثائق الورقية.
- ✓ التفاعل المتكامل وتوسيع حدود التعامل.
- ✓ الاعتماد المتكيف على تكنولوجيا المعلومات والمعرفة والاتصالات باعتبارها الأساس لتنفيذ العمليات.
- ✓ زيادة القدرة على الابتكار والتجديد لمواكبة التغيرات.
- ✓ الاستفادة من النظم غير التقليدية في دعم و تطوير العمليات الادارية.

<sup>1</sup> فداء حامد : الادارة الالكترونية الاسس النظرية والتطبيقية ، ط1 ، مكتبة الكندي للنشر والتوزيع ، عمان /الاردن ،

2015 ، ص 195

<sup>2</sup> محمود عبد الفتاح رضوان : الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية ، دار النشر المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ط

2012 ، ص 19

✓ استخدام الانظمة الالكترونية مثل انظمة الخدمات المتكاملة والاتصال عن بعد و الشراء الالكتروني والمتابعة الفورية وغيرها<sup>1</sup>.

#### سادسا: وظائف البيئة الالكترونية

تؤدي البيئة الالكترونية عددا من الوظائف الاساسية مثلت مرتكزات هامة في الاصلاح الإداري ،وتغيرا جذريا في اساليب الإدارة التقليدية ،وتتمثل هذه الوظائف مايلي:

❖ التخطيط الالكتروني: يختلف التخطيط الالكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاثة سمات:

1. أن التخطيط الالكتروني يمثل عملية دينامية في اتجاه الاهداف الواسعة المرنة والانوية، وقصيرة الامد القابلة للتجديد ،والتطوير المستمر والمتواصل.

2. أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدقيق أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الالكتروني في كل مكان.

3. تغطي البيئة الرقمية قوة التخطيط الالكتروني انطلاقا ما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة، غير الشبكات المحلية والعالمية ،مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الافكار والاسواق والمنتجات، والخدمات غير الموجودة ،وهذا ما يعطي ميزة ،او فضيلة لعملية التخطيط الالكتروني على حساب الشكل التقليدي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> نفس المرجع ، ص 20

<sup>2</sup>عاشور عبد الكريم :،دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر،مذكرة مكملة لحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسة والعلاقات الدولية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة منتوري،قسنطينة،سنة2010,2009، ص 30 .

❖ **التنظيم الالكتروني:** في ظل التحول الالكتروني يرى الدكتور نجم عبدو أن مكونات التنظيم قد جدت فيها انتقال من النموذج التقليدي الى التنظيم الالكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة ،التنظيم العمودي من الاعلى الى الأسفل ،الى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفين يقوم اساسا على الوحدة الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي ،كما حدث التغير في مكونات التنظيم.

بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على اساس الفرق بدلا من التقسيم الإداري على اساس الوحدات والاقسام والانتقال من سلسلة الاوامر الادارية الخطية الى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية ومن التنظيم الإداري الذي يبرو دور الرئيس المباشر الى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين ،ومن اللوائح التفصيلية الى الفرق المدارة ذاتيا ،ومن مركزية السلطة الى تعدد مراكز السلطة<sup>1</sup>

❖ **الرقابة الالكترونية:** اذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ ،فإن الرقابة الالكترونية تسمح بالمراقبة الانية من خلال شركة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية من عملية اكتشاف الانحراف او الخطأ وعملية تصحيحية ،كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول ،من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين ،المستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه وهو ما يؤدي الى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية والولاء الالكتروني، سواءين العاملين والادارية او بين المستفيدين والادارة ما يعي أن الرقابة الالكترونية تكون أكثر اقتراب من الرقابة القائمة على الثقة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مرجع نفسه ص31

<sup>2</sup> مرجع نفسه ، ص 32

❖ القيادة الالكترونية : ادى التغير في بيئة الأعمال الالكترونية والتحول في المفاهيم الادارية الى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال الى الانتقال الى نمط القيادة الالكترونية والتي تنقسم للأشأن الثلاثة:

1. القيادة التقنية العملية :حيث ترتكز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الإنترنت وتتسم بزيادة توفير المعلومات ،وتحسين جودتها ،إضافة الى سرعة الحصول عليها ،وهي التي تعرف بقيادة الاحساس بالثقة والبرمجيات وتمكن القائد الالكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الاجهزة والبرمجيات والشبكات التطبيقات ،إضافة الى انها تتصف بأنها قيادة الاحساس بالوقت ،بمعني أنها تجعل القائد الالكتروني يتسم بمواصفات جديدة ،هي سرعة الحركة والاستجابة والمبادرة على تيسير الأعمال واتخاذ القرارات<sup>1</sup>.

**التوجيه الالكتروني:** بالمنظمات المعاصرة يعتمد على وجود القيادات الالكترونية والساعية لتفعيل دور الاهداف الديناميكية والعمل إلى تحقيقها ،كما تعتمد أيضا وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة الكترونية مع الأفراد الآخرين ،والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة ،كما تعتمد التطبيق الكفاء للتوجيه الالكتروني على استخدام شبكات الاتصال الالكتروني المستفيد ،كشبكة الانترنت ،بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجه من خلالها<sup>2</sup>.

وهناك وظائف اخري نلخصها في ما يلي :

<sup>1</sup> عاشور عبد الكريم : مرجع سبق ذكره ، ص 32

<sup>2</sup> عمران كريمة : دور الإدارة الالكترونية في تحسين الاداء الوظيفي ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ،تخصص سياسات عامة ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة العربي بن مهدي ،أم البواقي ،سنة 2021/2020، ص12/11 .

2. القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ،ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرية الزاد المعرفي وحسب التعامل مع الزبائن ،الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم ،وتتسم القيادة الناعمة بالقدر العالية على ادارة المنافسة ،الوصول الى السوق والتركية على عنصر التجديد في توفير الخدمات المتعاملين

3. القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات ،يجب أن يتصف بها القائد ضمن ادارة الاعمال عبر الانترنت وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على انجاز المهمات والرغبة في المبادرة واطافة الى المهارة العالية ،ومرونة التكيف مع مستحدثات البيئة المتغيرة.

4. ان التحول في الوظائف البيئية الالكترونية على حساب الوظائف التقليدية للإدارة ،يؤدي الى نتيجة تمثل في القضاء على إبداعات الفرد داخل المنظمة الادارية ،والتخلي على روح العمل الجماعي الذي ينتج عن الاتصال المباشر بين المرتفقين واجهزة الإدارة وضرورة أن يتم مراعاة هذا الجانب خاصة أن هناك نظريات تركز على العامل الإنساني في المنظمة ،ولها ما يمثلها مدرسة العلاقات الانسانية في التنظيم<sup>1</sup>

عبان عبد القادر : تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر ، اطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه ل . م . د في علم الاجتماع ، تخصص ادارة وعمل ، كلية العلوم الانسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2015/2016 ، ص 83

## سابعاً: اليات وتوجهات البيئة الالكترونية

تعتمد البيئة الالكترونية على اليات العصر الاساسية هي: الحاسب الالكتروني ،تقنيات المعلومات والاتصالات ،البريد الالكتروني ،شبكة الانترنت ،كذلك تعتمد البيئة الالكترونية مجموعة اليات ادارية ومن اهمها اعادة الهندسة، القياس المرجعي ، التخطيط الاستراتيجي *stratégie plaming* التقييم المتوازن *Balanced* وان هذه الاليات تستخدم كمجموعة متكاملة ومترابطة ومستمرة وذلك على خلاف ما درجت عليه الإدارة التقليدية من استخدام متباعد لتلك الاليات او ببعضها ،ابتكار برامج على الحاسوب الالكتروني بدرجة متزايدة باستمرار من جانب وادماجها في صلب عمليات المنظمة من جانب آخر من هذا المنطلق تتوجه البيئة الالكترونية لألي وجهات متميزة تعكس ادركها الظروف المتغيرة وتستمر ما يحتاج لها من تقنيات وموارد ،حيث تتوجه ادارة الملفات بدلا من حفظها، واستعراض المحتويات بدلا من قراءتها ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها واستخدام البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد واكتشاف المشاكل والانجازات بدلا من المتابعة والاجراءات التنفيذية بدلا من محاصر الاجتماعات ومن ثم بري الباحث أن البيئة الالكترونية تتوجه الي العديد من التوجهات والتي امكن حصرها في الاتي<sup>1</sup>:

1. التوجه المستقبل *future orientation* بمعني الكشف عن الفرص الجديدة والعمل على

استثمارها بتقديم منتجات وخدمات جديدة ومبتكرات غير مسبوقه في اساليب العرض

والتواصل مع العملاء .

<sup>1</sup> محمد محمد الالفي : الإدارة الالكترونية ، دار السحاب لنشر والتوزيع جمهورية مصر القاهر ، ط 1 ، سنة 2010 ، ص

2. التوجه للتكامل Integration Networking حيث يقوم على تنمية علاقات التشابك والتكامل سواء بين وحدات ومستويات المنظمة ذاتها ،او فيما بين المنظمة وغيرها من مؤسسات المجتمع ذات العلاقة بين موردين وعملاء وفي المنافسين.
3. التوجه للتطوير المستمر continuous tnprovenemt وذلك في المنتجات والاليات والهياكل و الموارد والتقنيات على كافة المستويات.
4. التوجه التقني technology Absorption حيث نستوعب التقنية كعنصر رئيسي في البناء الإداري وليست مجرد عامل خارجي مضاف ، بل عنصر مندمج في نسيج المنظمة وبنائها الإداري والانتاجي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد محمد الألفي : مرجع نفسه ، ص 81

## ثامنا: مجالات تطبيق البيئة الالكترونية

كثرت الاجتهادات بين باحثي الشأن التقني والمفكرين حول اكثر المجالات والاعمال التي يمكن تعميم أسلوب البيئة الالكترونية في بيئتها الإدارية، او اكثرها حاجة الى التقنية على اعتبار أن التقنية في جوهرها حاجة ادارية، ليست ممارسة فقط تعمم النظر عن مدى الحاجة إليها، فنتيجة بعض الباحثين الى أنه كلما كانت علاقة المؤسسة ذات الارتباطات ومعاملات جماهيرية لمست مصالح قاعدة عريضة من المجتمع، كال ذلك ادى الى تطبيق الإدارة الالكترونية، لتحقيق معاناة التكديس على منافذها الادارية ولإعانتها على تقديم افضل خدماتها بأقل جهد وتكلفة، وفي أسرع وقت ممكن، حرصا على مصالح جمهور تلك المؤسسة .

يمكن تطبيق التقنية على حكومية مختلفة مثل قطاعات الصحة والتعليم التصنيع بشكل عام في الارشيف الالكتروني الحاجات والمشروبات وشؤون العاملين بشكل خاص .

ويتضح أن التطبيقات الادارية هي نفسها في الحكومة و القطاع الخاص، والاختلاف بينها نوعي حسب طبيعة العمل وحجم التعاملات، وعلى التفصيل لما سبق تشمل هذه التطبيقات بعض السياسات واللوائح للمنشأة الخاصة والحكومية الادارية الالكترونية وفق الاتي:<sup>1</sup>

➤ الأعمال الادارية: وتشمل تبادل الوثائق والمعلومات والانظمة والتعليمات، وحفظ الصور والوثائق الالكترونية، مما يسهل عملية الرجوع الى تلك الوثائق في أي وقت ومن أي مكان، اضافة إلى تسجيل مختلف أعماله الاتصالات الادارية من صادر المعاملات وورادها وتصويرها رقميا بشكل منظم مفهرس ومبواب.

<sup>1</sup> اميرة حراتي ، سعد شايب : واقع تطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية في مؤسسة اقتصادية جزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، علوم التسيير ، جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل - ، سنة 2016 /2017 ، ص 34

- الأعمال المالية: وتضم وضع نظام الأعمال المالية على قاعدة بيانات مرتبطة بشبكة او موقع المنظمة بالإضافة إلى إجراء المعاملات المالية من توثيق وتعاقد و صرف وغيره عن طريق الشبكة.
- الأعمال الزمنية: وتشمل على اعمال التخطيط للميزانية واعدادها ومناقشتها الكترونيا.
- الأعمال المرتبطة بالموارد البشرية: وتضم ادارة القوى العاملة على مختلف وظائفها وتخصصاتها والاعلان عن الوظائف والاختيار والتعيين ،والاجازات والترقيات والتأدية والرواتب والتقلات والمكافئات والانتدابيات والترشيح والتأهيل.
- اعمال المشروبات والتمويل: وتتضمن تحديد احتياج المؤسسة الخاصة والحكومية وتأمينها والاعلان عن المناقصات والمشاريع إضافة الى مراقبة المخزون والحصول على بيانات بصفة فورية ودائمة عن موجودات المستودعات من الاصناف الموردة والمصروفة.
- المؤتمرات الالكترونية: تعقد الاجتماعات عن بعد محليا ودوليا دون انتقال المجتمعين من مقارهم.
- المتابعة الالكترونية: يتم المراقبة والمتابعة عن بعد واكتشاف الاخطاء وقت التنفيذ ،وهذا ما يوفر التوجيه أو المتابعة الفورية للأخطاء<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> مرجع نفسه ، ص 35

وهذه المجالات على سبيل المثال لا الحصر ،يمكن أن يتم تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية فيها، إلا أنه هناك مجالات لا يمكن تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية فيما كذلك التي تحتاج إلى مجهود حركي أو تخصصات فنية تحتاج إلى القيام بعمل معين ،وهذه المجالات لا يمكن أن تنفذ إجراءاتها الإدارية الكترونيا بشكل متكامل دفعة واحدة، فلا بد من قيام العنصر البشري ينفذ إجراءات العملية كصيانة السيارات والحاسوب والاتصالات وما شابهها.

ونرى أنه لا يمكن حد التقنية بحدود ولحصر تطبيقاتها على مجال دون غيره ،ولكن يبقى مدى الحاجة إلى الفائدة العائدة على جهة ما من تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية ،معيارا واولوية لتعميم تطبيقات التقنية على دوائر الدولة ولعل دراسة الاولويات تلك تتعلق بالجهات الحكومية، حيث لا يمكن تحول جميع دوائر الدولة دفعة واحدة ،أما القطاع الخاص فمساحة حرية في التطبيق أكبر<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> مرجع نفسه ، ص 35

### خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقت إليه في هذا الفصل توصلت إلى أن البيئة الإلكترونية هي وليدة ظاهرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولذلك يجب على كل مؤسسة أن تسعى لتطور العمل لمواكبة هذه التطورات الحاصلة حيث تتميز البيئة الإلكترونية بسرعة التغييرات والتطورات المستمرة، مما يفرض على الموارد البشرية القدرة على التأقلم والتكيف مع هذه التغييرات.

يحتاج العامل في البيئة الإلكترونية إلى مهارات تقنية عالية وقدرة على استخدام الأدوات

الإلكترونية للتواصل وإدارة الأعمال

## الفصل الرابع: الموارد البشرية في البيئة الالكترونية

تمهيد

اولا : خصائص الموارد البشرية في البيئة الالكترونية

ثانيا : اهداف الموارد البشرية في البيئة الالكترونية

ثالثا : أهمية الموارد البشرية في البيئة الالكترونية

رابعا: فوائد الموارد البشرية في البيئة الالكترونية

خامسا : مزايا الموارد البشرية في البيئة الالكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد :

سوف نتعرف في هذا الفصل علي الموارد البشرية في البيئة الالكترونية او كيفية عمل المورد البشري في البيئة الالكترونية ومن هنا سوف نتطرق الى اهم الخصائص والاهداف والاهمية والفوائد والمزايا الموارد البشرية في البيئة الالكترونية .

أولاً: خصائص الموارد البشرية في البيئة الالكترونية

تعد الموارد البشرية في البيئة الإلكترونية نمط جديد من الفكر والممارسة الإدارية التي تتبنى معطيات عصر المتغيرات السريعة وتستوعب تقنياته المتجددة وتطبق آلياته الفاعلة وتستثمر تقنيات المعلومات والاتصالات في أداء وظائفها.<sup>1</sup>

ويمكن تحديد أهم خصائص الموارد البشرية في البيئة الالكترونية فيما يلي:

- ✓ تبني مفاهيم الإدارة الاستراتيجية من حيث وضوح رؤية ورسالة المنظمة والتعامل الإيجابي مع المناخ المحيط الداخلي والخارجي وتحديد الأهداف الاستراتيجية للموارد البشرية.
- ✓ التعامل الفوري والإيجابي مع تحولات سوق العمل وتطورات هيكل الموارد البشرية اللازمة للمنظمة وتعديل أساليب وخطط الاستقطاب والاختيار بما يتوافق مع تلك التحولات التطوير السريع المستمر لإعادة هندسة الهياكل التنظيمية لنظم وإجراءات العمل و اتخاذ القرارات وتوزيع الصلاحيات والمسئوليات في شؤون الموارد البشرية المواكبة تطورات التقنية .
- ✓ تسهيل سبل التعلم واستثمار الخبرات وتوزيع وإدارة المعرفة المتراكمة للموارد البشرية وتوظيفها لتنمية القدرات التنافسية للمنظمات من خلال استخدام ادارة المعرفة استخدام تقنيات العصر الأساسية كالحاسب الآلي وتقنيات المعلومات والاتصالات وشبكة الإنترنت ومنشأ عنها من انتشار البريد الإلكتروني وشبكات الربط الداخلية والتعامل في سوق العمل العالمي بحثاً عن الموارد البشرية الأفضل.

<sup>1</sup> اسامة محمد عبد العليم ، عمر احمد ابو هشام الشريف ، واخرين : الادارة الالكترونية مدخل الي الادارة التعليمية الحديثة

- ✓ القدرة على التعامل في سوق مفتوح يتصف بالتقلب والتغيرات المتلاحقة سريعة الحدوث والمرونة على التحول من اساليب العمل النمطية إلى اساليب متغيرة غير جامدة لمواكبة حركة المتغيرات داخل وخارج المنظمة.
- ✓ الاهتمام باكتساب المعرفة الجديدة وتجديد الرصيد المعرفي ومواصلة التنمية الذاتية في فروع المعرفة والخبرة الاكثر توافقاً مع متطلبات العمل واثاحة فرص للمعارف المساندة قبول التغير والاستعداد لتحمل مخاطر الاعمال في مجالات او مناطق جديدة والقدرة على تحمل المسؤولية وممارسة الصلاحيات وتوفير درجة كافية من الاستقلالية وعدم الاعتماد على الغير كمصادر توجيه وإرشاد طول الوقت وفي كل الظروف .
- ✓ قبول التنوع وتحمل الابعاء سواء كان التنوع في اعضاء فرق العمل التي يتعاون معها العملاء في مجالات العمل والقدرة العالية على العمل في فرق ليس بالضرورة ان تكون على اساس المواجهة الشخصية ولكن بالدرجة الأولى ادراك قيمة العمل المشترك والتعامل بمنطق الفريق حتى في حالات تباعد الافراد في مواقع مختلفة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أسامة محمد عبد العليم : مرجع نفسه ، ص 285

ثانيا :أهداف الموارد البشرية في البيئة الالكترونية

إن أهداف الموارد البشرية في البيئة الالكترونية تابعة من تكاملها مع أهداف الإدارة الإلكترونية، ومواكبتها للتغيرات في بيئة الأعمال، حيث تم تحديد تلك الأهداف بزيادة التركيز على القضايا الاستراتيجية، زيادة مرونة الإجراءات والممارسات، زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية، تقليل التكاليف وأن تكون إدارة الموارد البشرية موجهة نحو خدمة الإدارة والعاملين في المنظمة<sup>1</sup>.

الإدارة الالكترونية للموارد البشرية ودورها في دعم إدارة المعرفة إن تغير القوى والعوامل المؤثرة على المنظمات وقضايا العولمة تغير النظرة من الوظيفة الآمنة إلى المهنة الآمنة، ارتفاع معدلات التعليم في العالم وتغير نوعية قوى العمل المطلوبة، كل ذلك كان من أهم أسباب توجه المنظمات نحو الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، وذلك لتحقيق الأهداف التالية:<sup>2</sup>

- ✓ تحسين التوجه الاستراتيجي للموارد البشرية
- ✓ تخفيض تكلفة العمالة والنفقات الإدارية
- ✓ تحقيق مكاسب من الموارد البشرية
- ✓ رفع معدلات الأداء والإنتاجية في المنظمة
- ✓ تنمية وتحسين علاقات العمل وإرضاء العاملين
- ✓ دعم أفضل للإدارة عبر أقسام الشركة
- ✓ توفير فرص أكبر للمشاركة والتدريب
- ✓ تسهيل أداء وظائف إدارة الموارد البشرية

<sup>1</sup> أمال ديلمي : دور الادارة الالكترونية للموارد البشرية في تعزيز ادارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة سونلغاز وكالة ام البواقي - ، مذكر لنيل شهادة الماستر اكاديمي في علوم التسيير ، تخصص ادارة اعمال المؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة أم البواقي ، 2014/2015 ص 60

✓ و تحسين صورة الشركة

وهي بهذا تهدف إلى تقديم خدمات الموارد البشرية بشكل فوري، وإجراء معاملات إدارة الموارد البشرية إلكترونياً، وهذا يتطلب مراجعة الأسلوب التقليدي لإدارة الموارد البشرية وإجراءاته المتبعة وتحويله إلى نموذج متكامل عصري ضمن المفهوم الجديد للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. لقد كانت أقسام الموارد البشرية في السابق تقليدية في عملها وتمثل عبئاً كبيراً على المنظمات، وليست عنصراً أساسياً ومؤثراً في نجاح العمل

وأصبح هناك اعتقاد متزايد في الأعوام الأخيرة بأنه يمكن للمنظمة أن تكون لها ميزة تنافسية تميزها عن غيرها، وذلك من خلال تطوير مواردها البشرية ويحدث ذلك بعدة وسائل:

✓ تنفيذ التدريب بشكل أسرع وتطبيق المهارات المكتسبة بشكل فعال

✓ اكتساب قدرات متميزة تميزها عن الآخرين

✓ تحسين العلاقات بين القطاعات الوظيفية المختلفة داخل المنظمة

✓ المرونة والاستجابة بشكل أفضل لمتغيرات السوق

وبالتالي فإن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تقدم العديد من الوسائل التي يمكن من خلالها إدارة

الخدمات الخاصة بالموارد البشرية وتطويرها<sup>1</sup>

<sup>1</sup>آمال ديلمي: مرجع نفسه ، ص 61

ثالثا : أهمية الموارد البشرية في البيئة الالكترونية

إن لنظام الموارد البشرية في البيئة الالكترونية أهمية كبيرة، تتمثل في<sup>1</sup>:

- حيث يقوم بتسهيل الوصول إلى المعلومات، كما أنه يستطيع الربط بين نظم مختلفة معا مما يعطي للشركة أو المؤسسة ميزة تنافسية عن بقية الشركات، ومع تطور هذا النظام ووصوله للربط بين عدد كبير من قواعد البيانات المنفصلة ستكون الفوائد والمكاسب التي تحصل عليها المؤسسة أكثر بكثير من تكاليف تطبيقه.
- البيئة الإلكترونية للموارد البشرية هي الأكثر فعالية وكفاءة لتسيير العمل التشغيلي والفني والاستراتيجي من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة على أداء عمل الموارد البشرية في المؤسسات.
- تعمل البيئة الإلكترونية للموارد البشرية على تحسين جودة المنتجات من خلال الاستثمار في التقنيات المتاحة والعقول الرقمية المدربة والخبيرة من الموارد البشرية.
- قدرة البيئة الإلكترونية للموارد البشرية على تحقيق أعلى درجات السرعة الحركة، والمرونة العالية التي تتجمد بتوفير أي شيء وفي أي وقت ومكان وبأي طريقة
- تمتلك البيئة الإلكترونية للموارد البشرية ثقافة راسخة تقوم على شفافية المعلومات.
- الندية والتنافسية بين الموارد البشرية في المؤسسات
- إن البيئة الإلكترونية للموارد البشرية تعمل على تخفيض التكاليف وتعزيز الأداء وتحسين مستويات جودة الخدمات المقدمة للموارد البشرية.

<sup>1</sup> لعرباوي حكيم ، بوحجة مراد : الادارة الالكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على الاداء الوظيفي -دراسة ميدانية لمحافظة الغابات لولاية المسيلة -، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر المهني ، تخصص ادارة الموارد البشرية في المؤسسة ، علوم التسيير ، علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف -المسيلة - ، 2021/2022 ،

رابعاً : فوائد الموارد البشرية في البيئة الالكترونية

وتحتاج الموارد البشرية الالكترونية قدرات ابتكارية وابداعية لاستثمار الطاقات الذهنية وتقديم الافكار و المقترحات والحلول للمشكلات وابتداع الطرق والاساليب الجديدة والنظر في الأمور من زوايا متجددة لتطبيق مفاهيم وتقنيات الموارد البشرية بشكل استراتيجي يعمل على تحقيق غاية المنظمة في تكوين وتنمية مواردها واعطائها مميزة تسهم في بناء وتنمية قدراتها للتنافسية العالمية<sup>1</sup>

ويمكن تناول اهم فوائد تطبيق الموارد البشرية الالكترونية في الاتي:

- ✓ إعطاء دور أكثر استجابة لاستراتيجية الموارد البشرية بالمنظمة وإرضاء العاملين و إتاحة الرد السريع على هيكل الأعمال المتغيرة باستمرار والحصول على معلومات رأس المال البشري دعم أكبر للإدارة عبر أقسام المنظمة وتقليل النفقات الإدارية وتوفير فرص أكبر للمشاركة والتدريب لزيادة تفاعل نظم الموارد البشرية لإضافة قيمة استراتيجية للعمل حفظ البيانات بطريقة أكثر دقة لتحسين كفاءة المعلومات الإدارية ومراعاة قانون حماية البيانات.
- ✓ خفض المصاريف الإدارية الخاصة بقسم الموارد البشرية وخفض نفقات استخدام الورق في العمليات الإدارية واعطاء صلاحيات جديدة لإمكانية مراقبة سير العمل. خفض كلفة خدمات الموارد البشرية من خلال أعمدة عمليات الموارد البشرية والتركيز على المسائل الاستراتيجية لإدارة القوى العاملة وبرامجها لجذب وتحفيز واستبقاء العاملين المهرة .

- ✓ تحسين مستويات خدمة الموارد البشرية لتلبية مطالب الموظفين كالخدمة الذاتية وإتاحة الوصول الفوري للمعلومات وتطوير الوضع الوظيفي لتقييم العمل على نحو أكثر فعالية تحسين كفاءة الأداء من خلال تطبيق تقنيات المعلومات الممارسات الموارد البشرية التي تمكن من التفاعلات

<sup>1</sup> اسامة محمد عبد العليم ، عمر احمد ابو هشام الشريف ، واخرين : الادارة الالكترونية مدخل الي الادارة التعليمية الحديثة ،

مع الموظفين وأرباب العمل وتقوم بتخزين المعلومات المتعلقة بكشوف المرتبات وإدارة الأداء والتدريب والتوظيف والتوجيه الاستراتيجي.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> اسامة محمد عبد العليم : مرجع نفسه ، ص285

خامسا: مزايا الموارد البشرية في البيئة الالكترونية

من أهم المزايا الموارد البشرية في البيئة الالكترونية ما يلي:

زادت الحاجة للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بسبب السهولة، المنافسة تستخدم المؤسسات البوابات الإلكترونية لزيادة مراكزها التنافسية ومن تم زيادة الإنتاجية الكلية والتنوعية. ربط قواعد البيانات المختلفة داخل إدارة الموارد البشرية مع بعضها مثل برمجيات الأداء و إتاحتها على مواقع الأنترنت لكل من العاملين والمديرين. كتابة التقارير الفورية عن العاملين من بوابة الشركة على الأنترنت باستخدام المعايير مما يوفر للمديرين القدرات الموضوعية بعدة وسائل منها:<sup>1</sup>

➤ تنفيذ التدريب بشكل أسرع وتطبيق المهارات المكتسبة بشكل فعال اكتساب قدرات

متميزة

➤ تميزها عن الآخرين تحسين العلاقات بين القطاعات الوظيفية المختلفة داخل

المؤسسة.

➤ تحسين الخدمات المقدمة للعملاء

➤ المرونة والاستجابة بشكل أفضل لمتغيرات السوق

<sup>1</sup> أميرة حراتي ، سعد شايب الدور: واقع تطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية في مؤسسة اقتصادية جزائرية دراسة حالة الوحدة العلمية لاتصالات الجزائر - جيجل - ، مرجع سبق ذكره ، ص 54

تقدم تكنولوجيا الأنترنت العديد من الوسائل التي يمكن من خلالها إدارة الخدمات الخاصة بالموارد البشرية وتطويرها، ويمكن تحديدها في ست نقاط رئيسية وهي:

- إعطاء دور أكثر استراتيجية للموارد البشرية.
- دعم أفضل للإدارة عبر أقسام المؤسسة.
- توفير فرص أكبر للمشاركة والتدريب.
- تحسين صورة الشركة
- تقليل النفقات الإداري
- إرضاء العاملين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> اميرة حراتي: مرجع نفسه ، ص 55

خلاصة الفصل :

واخيرا نتوصل من خلال ما تم عرضه من المعلومات عن الموارد البشرية في البيئة الإلكترونية توصلنا الى ان الموارد البشرية في البيئة الإلكترونية يتأثر بالتكنولوجيا الحديثة والبيئة الرقم على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات والمنظمات.

توفر البيئة الإلكترونية أدوات وتقنيات تساعد في تسهيل إدارة الموارد البشرية وتعزيز كفاءتها من جانب واحد، تسهم التقنيات الإلكترونية والبرامج المخصصة في تبسيط وتحسين العمليات الإدارية للموارد البشرية، مثل التعيين والتوظيف، وإدارة الأداء، وتطوير المهارات.

يمكن للمؤسسات استخدام نظم إدارة الموارد البشرية المبنية على الإنترنت لتسهيل تخزين واسترجاع المعلومات الخاصة بالموظفين، وتنظيم الرواتب والمزايا، ومتابعة التدريب و التطوير من جانب آخر، تؤثر البيئة الإلكترونية على العلاقات البشرية في المؤسسات.

يتم تشجيع التواصل والتعاون عبر الشبكات الاجتماعية وأدوات التواصل الإلكترونية الأخرى، مما يساهم في تعزيز التفاعل بين الموظفين وتبادل المعرفة والخبرات ، كما يمكن استخدام البيئة الإلكترونية لتوفير التدريب عن بُعد والتعلم المستمر للموظفين، مما يعزز التنمية المهنية والابتكار في مجال إدارة الموارد البشرية وبشكل عام، تساعد البيئة الإلكترونية على زيادة الكفاءة وتحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسات، وتعزز التواصل والتعاون بين الموظفين. ومع تقدم التكنولوجيا، فإن استخدام البيئة الإلكترونية يساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل وتحقيق أهداف المؤسسات بكفاءة عالي.

## الفصل الخامس : الاجراءات المنهجية

تمهيد

اولا: منهج الدراسة

ثانيا: الادوات المستخدمة في جمع البيانات

ثالثا : العينة وكيفية اختيارها

رابعا: مجالات الدراسة

خامسا: تفرغ وتحليل البيانات الاحصائية

سادسا: نتائج في ضوء فرضيات الدراسة

النتيجة العامة

**تمهيد :**

بعد تحديد مشكلة الدراسة وفرضيات الدراسة كذلك الجانب النظري لها نتطرق في هذا الفصل الى الاجراءات المنهجية حيث قمنا بتحديد ميدان الدراسة وهي مؤسسة بريد الجزائر ولاية الطارف حيث ان الاجراءات المنهجية ضرورية التي يساعدنا علي التربط الموجود بين الفصل النظري والفصل التطبيقي وذلك بواسطة استخدام الاجراءات المنهجية التي توصلنا الي جمع البيانات اللازمة حول الموضوع تم نقوم وتفرغ وتبويب وتحليل المعطيات المتحصل عليها لنتحصل على النتائج العامة والتحقق من صحة الفرضيات وتساؤلات الدراسة

## اولا : منهج الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة علي المنهج "الوصفي" لكونه يتلاءم مع طبيعة الموضوع الذي يعتمد علي دراسة الظواهر الذي يعتمد علي دراسة الطواهر كما هي في الواقع، ووصفها بإعطاء بيانات كمية واضحة عن الظاهر.

فالمنهج الوصفي يعرف بأنه : "طريقة لوصف الظاهرة المراد دراستها من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها"<sup>1</sup>

وبما ان موضوعنا هو: " استعدادات الموارد البشرية للعمل في البيئة الالكترونية " فان المنهج الوصفي هو الأنسب لكونه يعتمد علي دراسة الظاهرة والكشف عن حقيقتها وابرار خصائصها في حيث ان الباحث لم يدرس الظاهرة ما فان اول خطوة يقوم بها هي تحليل الظاهرة التي يريد دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها ، والتعبير عنها تعبيرا كيفيا او تعبيرا كميا.

<sup>1</sup> محمد سرحان علي المجودي : مناهج البحث ، دار الكتب ، الجمهورية اليمنية ، صنعاء ، ط 3 ، 2019 ، ص 46

## ثانيا : ادوات جمع البيانات

قد تعد وسائل جمع البيانات لهذه الدراسة من مختلف جوانبها للحصول علي المعلومات اللازمة، بحيث اعتمدنا في دراستنا علي:

## ❖ الملاحظة:

تعرف الملاحظة بأنها : المشاهدة او المراقبة الدقيقة لسلوك او ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات أول بأول ، وتعتبر الملاحظة إحدى أدوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية .<sup>1</sup>

والملاحظة تتم في المواقف الطبيعية دون اصطناع ظروف معينة وقد اعتمدنا في هذا البحث على الملاحظة البسيطة دون المشاركة من خلال ملاحظة الموظفين وهم يقومون بأعمالهم في محيطهم وكيفية التعامل بالأجهزة الالكترونية في البيئة الالكترونية ومن خلال ذلك استنتجنا ان البيئة الالكترونية تساعد وتسهل العمل علي العمال وادي ذلك الى تحسين العمل وجودة العمل وكذلك وجود أجهزة الكترونية وكذلك توفر الجؤ الملائم للقيام بالأعمال في البيئة الالكترونية توفير الامكانيات والوسائل التي يعتمد عليها العامل في البيئة الالكترونية وهذا ما يجعل المورد البشري لديه الاستعدادات الكافية للعمل في البيئة الالكترونية .

<sup>1</sup>رشيد زرواتي : تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط

## ❖ المقابلة:

تعد إحدى الأدوات المعتمد عليها في الدراسات الميدانية فهي استبانة شفوية يقوم من خلالها الباحث اكتساب معلومات بطريقة شفوية مباشرة مع المفحوص أي محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى الحقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة فهي تختلف عن الحديث العادي الذي قد يهدف إلى تحديد غرض معين باعتبارها أكثر الوسائل استخداما في جمع البيانات في كثير من العلوم الإنسانية نظر لمميزاتها ومرونتها. كما أنها احتكاك مباشر بين الباحث ومحدثه<sup>1</sup>.

من خلال المقابلة التي قمنا بها مع المدير الفرعي للموارد البشرية توصلنا الى ان يوجد لديها انضباط داخل المؤسسة وذلك من خلال ان كل الموظفين يشرعون في عملهم في الوقت المحدد وكل المهام الموكل لهم يقومون بها في وقتها وكذلك يستخدمون التكنولوجيا في تسجيل الغياب والحضور والعامل في المؤسسة يخضع لدورات تدريبية لكي تمكنه من استخدام التكنولوجيا وهذا من اجل اعداد العامل و تمكنه للعمل في البيئة الالكترونية .

## الاستمارة:

تعد الاستمارة أداة اساسية من ادوات جمع البيانات اذ تعرف علي انها مجموعة من الاسئلة والاستفسارات المتنوعة والمترايط بعضها البعض الاخر بشكل يحقق الهدف ، او الاهداف التي يسعى اليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>محمد در :اهم مناهج وعينات البحث العلمي ، مجلة الحوكمة للدراسات التربوية والنفسية ، ع9، 2017، مؤسسة كنوز

الحكمة للنشر والتوزيع ، الجزائر، ص319

<sup>2</sup>محمد سرحان علي المجودي : مناهج البحث ، دار الكتب ، الجمهورية اليمنية ، صنعاء ، الطبعة الثالثة ، 2019 ، ص

وتشمل الاستمارة التي نحضرها 30سؤالا وتضمنت 3 محاور:

المحور الاول : بيانات شخصية خاصة بالمبحوث

المحور الثاني: يملك المورد البشري بمؤسسة البريد والمواصلات الجزائر بالطارف مجموعة من القدرات تؤهله للعمل في البيئة الإلكترونية .

المحور الثالث: التدريب الذي توفره مؤسسة البريد والمواصلات الجزائر بالطارف تزيد من قدرات المورد البشري للعمل في البيئة الإلكترونية.

ثالثا: عينة الدراسة

من أجل دراسة علمية لابد من وضع منهجية تتوافق مع طبيعة البحث، في إطار هذه المنهجية يتم تحديد نوع العينة المختارة كأساس للبحث، حيث يعرف العينة

حيث ان موضوعنا دراستنا هو " استعدادات الموارد البشرية للعمل في البيئة الالكترونية" دراسة

ميدانية علي عينة من موظفين بريد الجزائر- بالطارف- حيث تمثل عدد عمال موظفين بريد الجزائر

علي مستوي ولاية الطارف الي 358 موظف موزعين علي وحدات تمثلت في 60 مكتب بريدي حيث ان

يوجد 14 مركز فرز وتوزيع البريد ويوجد كذلك 38 مديرية وحدة البريد الطارف ومن خلال ما تقدم لنا تم

الاعتماد علي العينة القصدية لدراسة موضوعنا.

العينة القصدية: تعني هذه العينة اختياراً كيف من قبل الباحث للمحبتين استناداً إلى أهداف بحثه ولا يتم اختيار الباحثين من خلال الجدول العشوائي أو عن طريق القرعة، فهي بهذه الحالة لا تعطي الفرص المتكافئة لكل وحدة اجتماعية لأن تكون ضمنها.<sup>1</sup>

لأن هذه هي المهنية أكثر باستخدام التكنولوجيا داخل المؤسسة المعنية بالدراسة كالشبكات الحواسيب...الخ.

#### رابعاً : مجالات الدراسة

##### ❖ المجال الزمني للدراسة:

##### ✓ المرحلة الاولى:

لقد تم في هذه المرحلة القيام بزيارة الي مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف من أجل الموافقة للقيام بالدراسة الميدانية وكان ذلك بتاريخ 20 فيفري 2023.

##### ✓ المرحلة الثانية:

لقد تم في هذه المرحلة القيام بزيارة الي المؤسسة بريد الجزائر ذات طابع صناعي واقتصادي بهدف الحصول علي المعلومات التي تحقق لنا انجاز هذا العمل ، وهذا بحكم العلاقة بين المؤسسة والمجتمع دراستنا، ولقد تمكنا من الحصول علي المعلومات من طرف المدير الفرعي للموارد البشرية والوسائل العامة وكان ذلك يوم 15 مارس 2023

##### ✓ المرحلة الثالثة : في هذه المرحلة تم توزيع الاستمارات علي عينة البحث المحدد سابقا ، والمقدرة

عددها 38 موظف ولكن استطاعتنا ان نتحصل علي 32 استمارة فقط وذلك راجع الي غياب

<sup>1</sup> عدنان احمد مسلم ، امال صالح عبد الرحيم : دليل البحث في البحث الاجتماعي، ب ط ، العبيكان للنشر ، 2011 ،

بعض الموظفين بسبب خروجهم في مهمة والبعض الاخر في عطل مرضية وكان ذلك يوم 30

أفريل 2023

✓ المرحلة الرابعة : وفي هذه المرحلة تم اجراء مقابلة مع المدير الفرعي للموارد البشرية والوسائل

العامة من اجل طرح عليه بعض المعلومات المهمة التي سوف تساعدنا علي الدراسة وكان ذلك

يوم 9 ماي 2023

#### ❖ المجال البشري:

من خلال الاحصائيات التي تحصلنا عليها من طرف المدير الفرعي للموارد البشرية والوسائل

العامة تبين لنا ان العدد الاجمالي للعمال هو 358 عامل موزعين علي 60 مكتب بريدي

(306)

(14) مركز فرز وتوزيع البريد

(38) مديرية وحدة البريد الطارف

#### ❖ المجال الجغرافي:

لقد اقتصرت الدراسة علي مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف وهي مؤسسة ذات طابع صناعي

تجاري، أنشأه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 43/02 الصادر بتاريخ 2002/01/14

والتي تقع في مدينة الطارف مركز وضواحيها

#### ❖ المجال المكاني:

لقد اقتصرت الدراسة علي مؤسسة بريد الجزائر بولاية الطارف وهي مؤسسة ذات طابع صناعي

تجاري، أنشأه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 43/02 الصادر بتاريخ 2002/01/14

والتي تقع ولاية الطارف

خامسا: تفرغ وتفرغ البيانات وتفسيرها:

اولا: البيانات الشخصية الخاصة بالمبحوث

الجدول رقم (01) : يوضح جنس العينة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
ذكور	14	50 %
إناث	14	50 %
المجموع	28	100 %

التعليق :

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة الذكور والإناث متساوية أي تمثل نسبة الذكور 50 % ونسبة الإناث كذلك 50 %

وهذا راجع الي أن طبيعة العمل في مؤسسة بريد الجزائر يتناسب مع المرأة والرجل وكذلك في الوقت الحاضر أصبحت المرأة تتواجد في جميع القطاعات حتي في القطاعات الخاصة بالرجال مثلا القطاع العسكري...الخ وهي في كفة واحد مع الرجل على عكس اما كان عليه المجتمع في مراحل زمنية سابقة ولم تعد المرأة مقيدة بالعادات وذلك بفضل التقدم والانفتاح علي الخارج أصبح للمرأة لها الحرية في اتخاذ قراراتها .

الجدول رقم (02) : يوضح سن العينة :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
من 20 الى 30 سنة	14	50 %
من 31 الى 40 سنة	5	17.85 %
من 41 الى 50 سنة	3	10.71 %
من 51 الي 60 سنة	5	17.85 %
من 61 سنة فما فوق	1	3.57 %
المجموع	28	100 %

التعليق:

من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا ان الفئة العمرية الممتدة من 20 الي 30 سنة تمثل أعلي نسبة حيث

تقدر ب 50 % وتأتي بعدها الفئتين من 31 الى 40 سنة و من 51 الى 60 سنة متساوين بالنسبة

17,85 % تم تليها فئة من 41 الى 50 سنة بنسبة قدرت 10,71 % اما أدني نسبة تمثلت في

فئة من 61 سنة فما فوق قدرت ب 3,57 %

ومن خلال المعطيات يتبين لنا أن معظم أفراد الفئة من الشباب وهذا من خلال طبيعة العمل وهذا يمنح

طاقة وحيوية أكبر في الانتاج تم تليها فئة الكهول لتقدم لهم بالخبرة والمعرفة السابقة وقدراتهم ومهاراتهم

على تحمل العمل ومسؤولية العمل وتوجيه الشباب اما فئة من 61 الى ما فوق قليلة جدا حيث بلغت

النسبة ب 3,57% وكذلك من خلال اقبالهم علي التقاعد .

الجدول رقم (03) : المستوى التعليمي للعينة :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
الثانوي	10	35.71 %
الجامعي	15	53.57 %
تكوين مهني	2	7.14 %
دراسات عليا	1	3.57 %
المجموع	28	100 %

التعليق :

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه الموضح المستوى التعليمي للمبشرين ان أعلى نسبة هي 53.57 % حيث تمثلت في فئة المستوى الجامعي تم تليها نسبة فئة المستوى الثانوي بنسبة قدرت ب 35.71 % وتم فئة المستوى المهني بنسبة 7.14 % واما فئة مستوى الدراسات العليا فئة ضعيفة جدا بنسبة 3.57 % اما الفئة المنعدم هي فئة المستوى المتوسط

نستنتج ان معظم المبشرين من فئة المستوى العلمي الجامعي وهذا يدل على ان المؤسسة تقوم علي توظيف موظفيها على اساس المستوى التعليمي العالي على اعتبار ان خريجي الجامعات لديهم الذكاء والسرعة والقدرات علي اكتساب المعلومات.

**الجدول رقم (04) : الحالة الاجتماعية للعينة :**

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
أعزب (ة)	1	3,57%
متزوج (ة)	26	92.85%
مطلق (ة)	1	3,57%
المجموع	28	100%

**التعليق :**

يبين لنا الجدول ان اعلي نسبة هي فئة المتزوجين حيث قدرت نسبتهم ب 92.85% وعددهم هو 26 مفرد في حين هناك فئة العزاب و فئة المطلقين مفردة 1 قدرت بنسبة 3,57% اما فئة الارامل منعدمة ونلاحظ من خلال المعطيات ان اغلبية الفئة متزوجين وهذا راجع الى الاستقرار والراحة النفسية في العمل.

**الجدول رقم (05) : الخبرة المهنية للعينة :**

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 5 سنوات	3	10.71%
من 5 الى 10 سنوات	10	35.71%
من 16 الى 20 سنوات	8	28.57%
أكثر من 20 سنة	7	25%
المجموع	28	100%

التعليق:

يبين لنا الجدول اعلاه النسب المئوية المتعلقة بالخبرة في العمل حيث قدرة اعلي نسبة ب 35.71% والتمثلة في فئة المبحثن الممتدة من 5 الى 10 سنوات تم تليها الفئة الممتدة من 16 الى 20 سنة بنسبة قدرت ب 28.57% وبعدها الفئة الممتدة من أقل من 5 سنوات بنسبة 10.71% واخيرا الفئة الممتدة من اكثر من 20 سنة بنسبة قدرت 25%

ومن خلال ما تقدم لنا نستنتج ان الفئة الغالب في المؤسسة هي الفئة الممتدة من 5 الى 10 سنوات وذلك لان المؤسسة لها الاستمرارية في مجال التوظيف .

الجدول رقم (06) : يوضح الفئة المهنية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
التنفيذ	19	67.85 %
الإطار	5	17.85 %
التحكيم	2	7.14 %
اطار سامي	2	7.14 %
المجموع	28	100 %

التعليق :

من خلال الجدول تبين لنا توزيع المبحثن حسب المستوي المهني، حيث نلاحظ ان أعلي نسبة هي نسبة فئة التنفيذ والتي بلغت نسبتها ب 67.85 % وثم تليها فئة الاطار بنسبة 17.85 % اما الفئتين المنخفضتين هما فئة التحكيم وفئة الاطار السامي بنفس النسبة حيث قدرت نسبتهم ب 7.14 %.

ومن هنا نستنتج أن أغلبية افراد العينة من فئة التنفيذ لانهم الاكثر استخداما للتكنولوجيات الحديثة .

ثانيا: قدرات المورد البشري لمؤسسة بريد الجزائر للعمل في البيئة الالكترونية

الجدول رقم (7) : امتلاك العينة لبريد الكتروني

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	20	71.42 %
لا	8	28.57 %
المجموع	28	100 %

التعليق :

من خلال البيانات الاحصائية تبين لنا ان اعلى نسبة قدرت ب 71.42 % وتمثلت هذه النسبة في فئة الباحثين الذين يملكون بريد الكتروني اما اقل نسبة هي 28.57 % فئة الباحثين الذين لا يملكون بريد الكتروني.

ومن هنا نستنتج ان الافراد المبحوثين في العينة بنسبة كبيرا معظمهم لديهم بريد الكتروني وهذا راجع الى ان شخصي وهذا راجع الى ان الموظفين في المؤسسة يستعينون به كونه صار مطلوبا في جميع التطبيقات التكنولوجية .

الجدول رقم ( 08 ) : نوع البريد الالكتروني للعينة

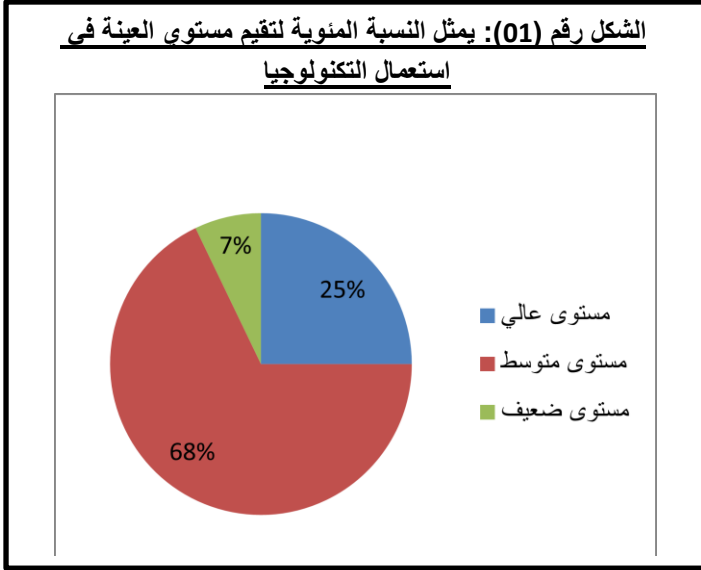
الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
شخصي	23	71.87 %
مهني	9	28.12 %
المجموع	28	100 %

التعليق :

يتضح لنا من خلال البيانات الموجودة في الجدول أعلاه ان أعلى نسبة هي 71.87 % وهي من فئة الباحثين الذين لديهم بريد الكتروني شخصي اما اقل نسبة قدرت ب 28.12 % وهي من فئة الباحثين الذين يملكون بريد الكتروني مهني

يمتلك معظم الموظفين بريد الكتروني شخصي وليس مهنيا وهذا راجع الى ان الموظفين في المؤسسة يستعينون به كونه صار مطلوبا في جميع التطبيقات التكنولوجية حتى في حياتهم الشخصية وليس الوظيفة فقط.

**الجدول رقم (09): تقييم مستوى العينة في استعمال التكنولوجيا**



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
مستوى عالي	7	25 %
مستوى متوسط	19	67.85 %
مستوى ضعيف	2	7.14 %
المجموع	28	100 %

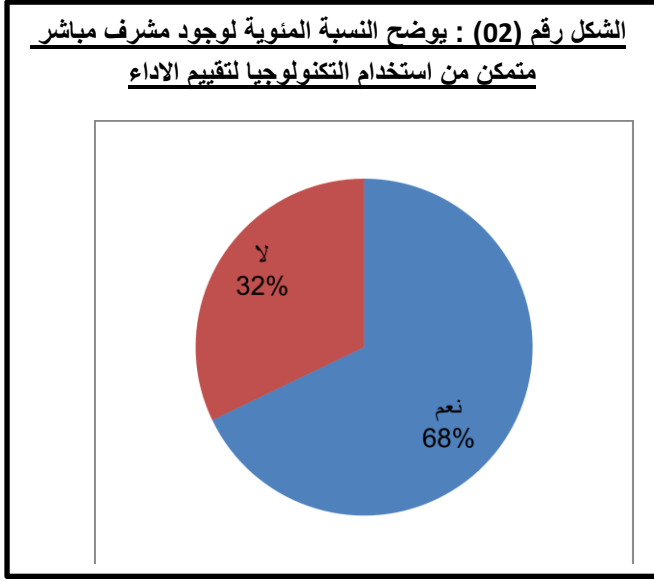
المصدر: من إعداد الطالبة

**التعليق:**

من خلال المعطيات في الجدول أعلاه تبين ان أعلى نسبة في العينة هي فئة المبحثن الذين مستواهم متوسط حيث قدرت النسبة ب 67.85 % تم تليها فئة المستوي العالي بنسبة قدرت ب 25 % اما اقل نسبة في العينة هي فئة المبحثن مستواهم ضعيف بنسبة بلغت 7.14 %

ومن هنا نستنتج ان الوظائف المرتبطة بالتكنولوجية في المؤسسة لا تتطلب مهارات كبيرة لإدارتها وليست معقدة الى حد كبير.

**الجدول رقم (10) : يوضح وجود مشرف مباشر متمكن من استخدام التكنولوجيا لتقييم الأداء**



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	19	67.85 %
لا	9	32.14 %
المجموع	28	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة

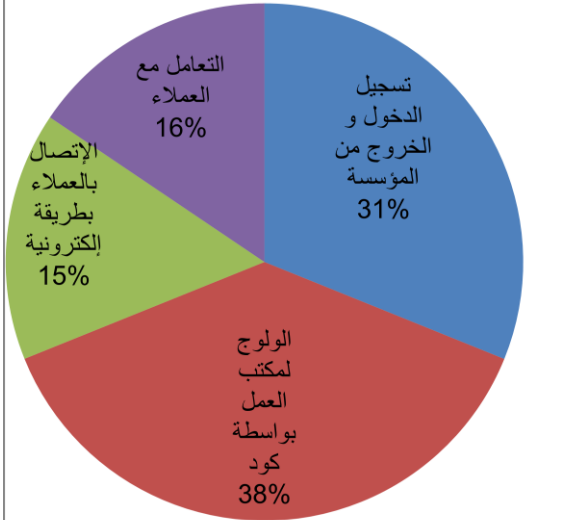
**التعليق :**

تبين لنا من خلال الجدول أعلاه ان أعلى نسبة من الباحثين أجابوا بنعم قد قدرت نسبتهم ب 67.85 % والذين ادلو أن هناك مشرف يتابعهم اما اقل في هم الذين اجابوا ب لا بنسبة بلغت 32.14 % ومن خلال هذا نستنتج ان المؤسسة لديها مشرف مباشر متمكن من استخدام التكنولوجيا الحديثة لتقييم الأداء ويوجههم في سبيل تخطي العقبات التي يمكن ان تواجه الموظف فيما يخص الوظائف الإلكترونية.

الجدول رقم (11) : يوضح العمليات التي تتم في اطار البيئة الالكترونية

الشكل رقم (03) : يمثل النسبة المئوية للعمليات التي تتم في اطار

البيئة الالكترونية



النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
31.11 %	14	تسجيل الدخول والخروج من المؤسسة
37.77 %	17	الولوج لمكتب العمل بواسطة كود
15.55 %	7	الاتصال بالعملاء بطريقة الكترونية
15.55 %	7	التعامل مع العملاء
100 %	45	المجموع

1

المصدر : من إعداد الطالبة

التعليق:

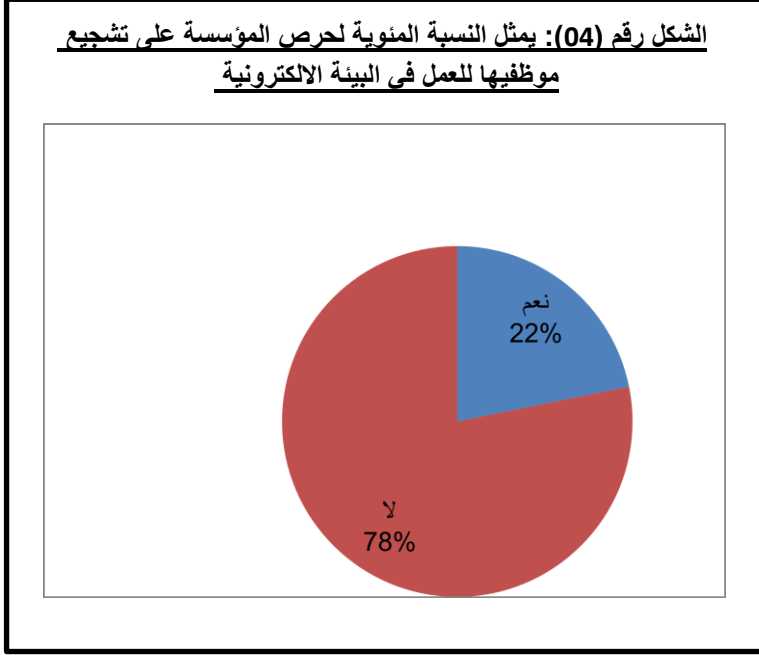
من خلال الجدول أعلاه لاحظنا ان أعلى نسبة في الجدول هي نسبة المبحثن الذين اجابوا فئة الولوج الى مكتب العمل بواسطة كود وقد قدرت نسبتهم ب 37.77 % تم تليها متوسط النسبة وهي فئة تسجيل الدخول والخروج من المؤسسة بنسبة بلغت 31.11 % اما اقل تمثلت في الاجابتين بنفس النسبة بنسبة المتمثلين في فئة الاتصال بالعملاء بطريقة الكترونية وفئة التعامل مع العملاء بنسبة قدرت ب 15.55 %

كذلك نلاحظ ان المبحثن قد اختاروا اجابتين او اكثر ونستنتج من خلال البيانات المقدمة لنا ان اكثر العمليات التي تتم في اطار البيئة الالكترونية هما الولوج الي مكتب العمل بواسطة كود و تسجيل الدخول

<sup>1</sup> في الجدول رقم 11 يتضح لنا ان المجموع 45 حيث ان عدد افراد العينة قد بلغوا 28 وهذا رجع الى ان الافراد في العينة قاموا باختيار اجابتين اكثر

والخروج من المؤسسة وهي العمليات التي تساعد علي الموظفين علي العمل وانجاز مهامهم في مدة قصيرة، وإعطاء امنا في تأدية الوظائف .

**الجدول رقم (12) : يوضح حرص المؤسسة على تشجيع موظفيها للعمل في البيئة الالكترونية:**



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	25	89.28 %
لا	2	7.14 %
المجموع	28	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة

#### التعليق:

من خلال نتائج الجدول اعلاه تبين لنا ان أعلى نسبة قد قدرت ب 89.28 % وتمثلت هذه النسبة في

اجابة الباحثين بنعم اما اقل نسبة قد قدرت ب 7.14 % وهي اجابة الباحثين ب لا

ومن خلال هذه النتائج نستنتج ان المؤسسة تعمل علي تشجيع موظفيها علي العمل في البيئة الالكترونية

وهذا من خلال الدورات التدريبية وملتقيات للتعرف بالتكنولوجيا والهدف من ذلك تسهيل العمل وكسب

الوقت ذلك تطوير قدرات العمال لإتقان عمله.

الجدول رقم (13) : يبين استخدام شبكة اتصال داخلية خاصة بالعمل داخل المؤسسة

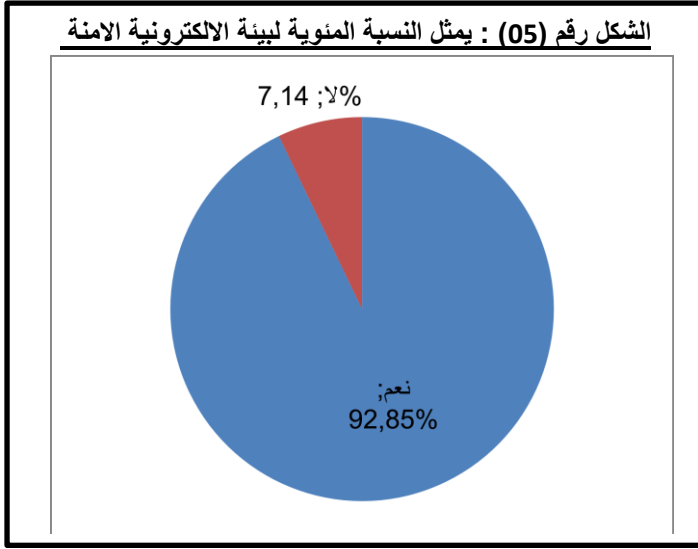
			النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات	85.71 %	24	نعم
85.71 %	24	نعم	14.28 %	4	لا
14.28 %	4	لا	100 %	28	المجموع
100 %	28	المجموع			

التعليق:

من خلال المعطيات المتحصل عليها في الجدول أعلاه نستنتج ان المؤسسة لديها شبكة اتصال داخلية خاصة بالعمل داخل المؤسسة وكذلك لان 24 مفرد من أفراد العينة أجابوا "بنعم" و قد بلغت نسبة ب 85.71 % وقد اكدوا كذلك ان العمل بها يتم بكل سهولة الافراد الذين اجابوا ب "لا" عددهم 8 مفرد وقدرت نسبتهم ب 10.71 % واكدوا ان هناك صعوبات في استخدام التكنولوجيا.

وتفسر لنا النتائج التالية ان المؤسسة تستخدم شبكة اتصال داخلية خاصة بالمؤسسة وكذلك أخرى خارجية يتم فيها الاطلاع على المعلومات الخاصة بالعملاء وأهم العمليات التي يقومون بها مما يؤدي الى الارتقاء بالخدمة اتجاه الموظف والعميل من ناحية السرعة والجهد والأمان .

**الجدول رقم (14) : يوضح البيئة الالكترونية الامنة**



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	26	92.85 %
لا	2	7.14 %
المجموع	28	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة

**التعليق :**

من خلال البيانات في الجدول أعلاه نلاحظ ان 26 فرد من المفردة قد اجابوا ب " نعم " وقد بلغت نسبة

ب 92.85 % اما هناك فردين من العينة اجابوا ب لا وقد قدرت النسبة ب 7.14 %

نستنتج من خلال هذه البيانات أن البيئة الإلكترونية في المؤسسة آمنة وهذا كون طبيعة المعاملات التي

تتم بالمؤسسة تتطلب السرية الخاصة بالعملاء.

الجدول رقم (15) يوضح المشاكل التقنية عند القيام بالعمل

			النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات	% 71.42	20	نعم
% 56.38	15	نعم	% 25	7	لا
% 15.03	4	لا	% 100	28	المجموع
%71.42	19	المجموع			

التعليق:

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول نستنتج أعلى نسبة تمثلت في ان هناك مشاكل تقنية تواجه العامل عند القيام بالعمل حيث بلغت نسبتها 71.42 % اما المبحثن الذين اجابوا بان لا توجد مشاكل تقنية قد قدرت نسبتهم ب 25 % حيث انه يتم التعامل مع المشاكل التقنية بكل سهولة وبلغت نسبتهم ب 56.38 % اما الذين اجابوا بان لا يمكن التعامل مع المشاكل التقنية قدرت نسبتهم ب 15.03 % من خلال هذه النتائج نفسر ان هناك مشاكل تقنية تحدث في المؤسسة عند القيام بالعمل لكن يتم التعامل مع هذه المشاكل بكل سهولة .

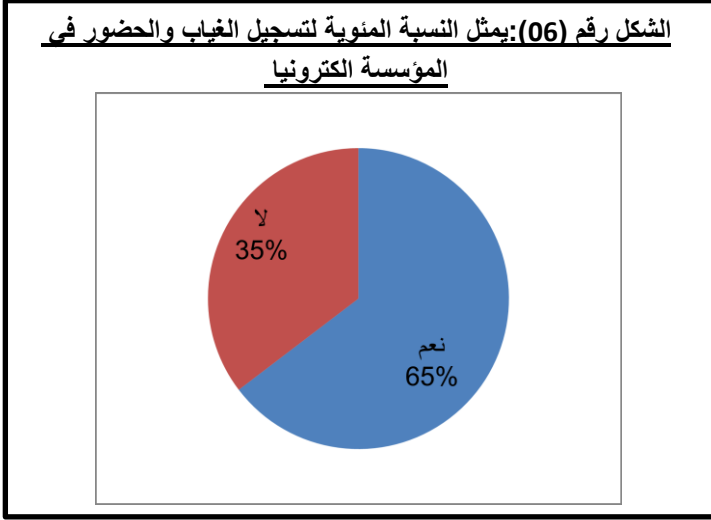
الجدول رقم (16): يبين التكفل بسرعة في حال وجود خلل تقني :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	20	71.42 %	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
لا	8	28.57 %	دائما	18	45.91 %
المجموع	28	100 %	أحيانا	10	25.50 %
			المجموع	28	71.42 %

#### التعليق:

من خلال ما تقدم لنا من المعطيات الموجود في الجدول اعلاه توصلنا الي ان اكبر نسبة قد بلغت ب 71.42 % المتمثلة في استجابات المبحثين الذين بينوا انه يتم التكفل بسرعة في حالة وجود خلل تقني اما الذين نفوا ذلك قدرت نسبتهم ب 28.57 % وكذلك وضحوا انه في حال وجود خلل تقني يتم توجيههم لحل الخلل حسب التصريحات المصرحين بها قد تبين ان أكبر نسبة تمثلت في دائما يتم توجيهنا لحل الخلل بنسبة بلغت 45.91 % تم تليها نسبة 25.50 % متمثلة في أحيانا اما أبدا فهي منعدم من خلال هذه المعطيات يتضح لنا أنه في حال وجود خلل تقني يتم التكفل بها بكل سرعة ويتم توجيههم لحل الخلل.

**الجدول رقم (17) : يوضح تسجيل الغياب والحضور في المؤسسة الكترونيا :**



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	18	64.28 %
لا	10	35.71 %
المجموع	28	100 %

المصدر : من إعداد الطالبة

**التعليق:**

نستنتج من خلال النتائج في الجدول الاتي ان اعلى نسبة قد بلغت ب 64.28 % حيث ان 18 فردا من العينة أجابوا ب "نعم" اما 10 افراد الاخرون أجابوا "لا" وقد قدرت النسبة ب 35.71 % فيما يخص مراقبة الدخول والخروج بطريقة آلية للموظف ويعتبر تسجيل الغياب والحضور في المؤسسة الكترونيا عاملا لفرض الانضباط داخل المؤسسة.

**السؤال رقم (18): الخدمات التي تقدمها المؤسسة في البيئة الالكترونية**

من خلال الاجابات الذي قدمها أفراد عينة البحث عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة في البيئة الالكترونية توصلنا الى ما يلي: الخدمات التي تقدمها المؤسسة في البيئة الالكترونية هي تسهيل عمليات الدفع والسحب ، تسديد الفواتير(الكهرباء ، الغاز ) ، توصيل الطرود والرسائل ، المعاملات المالية، طلب الصكوك البريدية، التعامل مع العملاء ، تحويل الاموال من رصيد الى آخر، دفع الاجور، الاطلاع على الرصيد، تغيير الرمز السري، ارسال البرقيات وتلقيها .

ومن هنا نستنتج ان الخدمات التي توفرها المؤسسة في البيئة الالكترونية تسهل على العامل في مؤسسة بريد الجزائر وذلك من اجل تسهيل العمل والحصول على النتائج المختلفة بأسرع وقت وسهولة تنقل المعلومات وكذلك تساعد على تطوير وتسهيل وتسريع العمل ورفع من كفاءة الموظف فالتكنولوجيا الحديثة توفر للمعامل الوقت والجهد سهولة الاستخدام ، تطوير من اقتصاد المؤسسة .

**السؤال رقم (19) : تنفيذ المعاملات الالكترونية بكل سهولة**

حسب ما تقدم لنا من استجابات الباحثين من افراد العينة تبين لنا ان تنفيذ المعاملات في البيئة الالكترونية يتم بكل سهولة وذلك من خلال سهولة العمل وتوفير الامكانيات والوسائل وجود جوا ملاءم للعمل في البيئة الالكترونية .

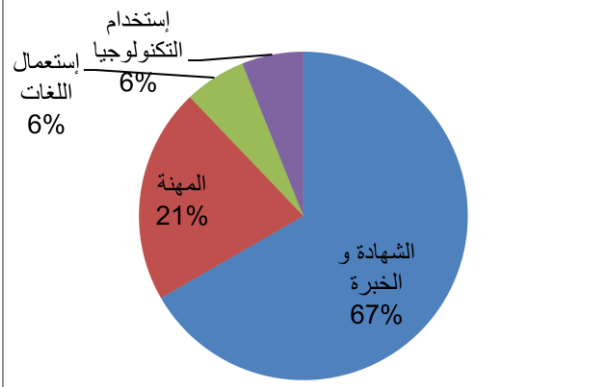
ومن هنا يتضح لنا مما سبق عرضه ان تنفيذ المعاملات الالكترونية تتم بكل سهولة وهذا من خلال وجود الاجهزة الالكترونية الحديثة التي تساهم على انجاز العمل في وقت اقصر والتقليل من الجهد و تنفيذ الاوامر وكذلك الدورات التدريبية التي يتلقونها تمكنهم من استخدام التكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم (18) : يوضح معايير التوظيف

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
الشهادة والخبرة	22	66.66 %
المهنة	7	21.21 %
استعمال اللغات	2	6.06 %
استخدام التكنولوجيا	2	6.06 %
المجموع	33	100%

1

الشكل رقم (07): يمثل النسبة المئوية لمعايير التوظيف



المصدر : من إعداد الطالبة

التعليق:

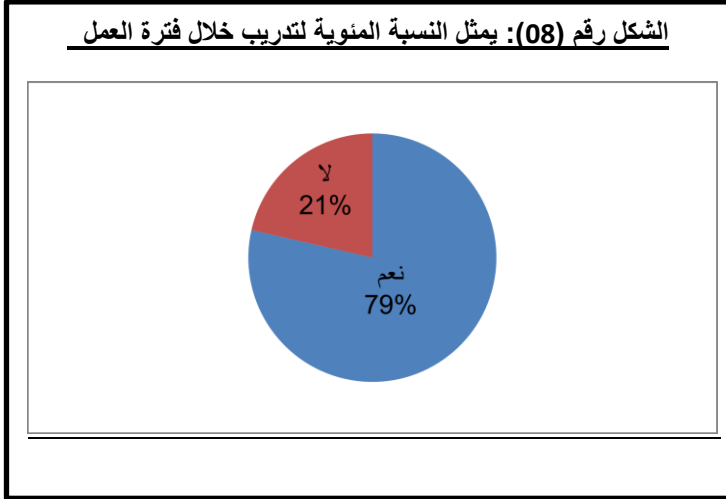
من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا المعايير التي تقوم عليها المؤسسة لتوظيف موظفيها ومن بين النتائج المتحصل عليها من خلال اجابة المبحثين تحصلنا على ان اعلى نسبة بلغت 66.66 % وهي تمثل الافراد الذين تم توظيفهم على اساس الشهادة والخبرة اما الذين تم توظيفهم على اساس المهنة قد قدرت نسبتهم ب 21.21 % اما النسب المتساوية هما استعمال اللغات واستخدام التكنولوجيا حيث قدرت نسبتهم ب 6.06 %.

ومن خلال ما تم عرضه يتضح لنا ان المؤسسة قامت بالتوظيف على اساس الشهادة والخبرة حيث اهتمت بالموظفين الذين لديهم الشهادة والخبرة، اهتمت بالموظفين على اساس قدرتهم على التحكم في استخدام التكنولوجيا واجادة اللغات.

<sup>1</sup> في الجدول نلاحظ ان المجموع 33 بينما عدد العينة 28 فرد وهذا راجع الى أن المبحثين اجابوا بإجابتين وأكثر

ثالثا: التدريب ودوره في زيادة المهارات والقدرات المورد البشري للعمل في البيئة الالكترونية

الجدول رقم (19): يوضح التدريب خلال فترة العمل



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	22	78.57 %
لا	6	21.42 %
المجموع	28	100 %

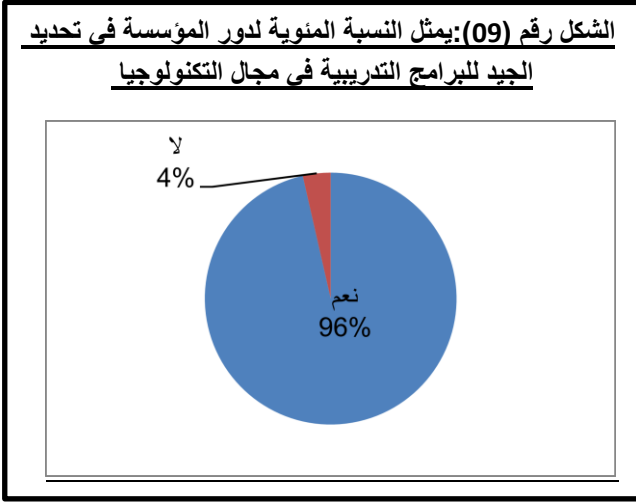
المصدر: من إعداد الطالبة

التعليق:

من خلال المعطيات الاحصائية تبين لنا اننا 22 فرد من العينة تلقوا تدريب خلال فترة العمل اي بنسبة قد بلغت 78.57 % اما 6 افراد الباقين من العينة قد صرحوا بأنهم لم يتلقوا تدريب خلال فترة العمل وقد قدرت نسبتهم ب 21.42 %

ومن خلال النتائج يتبين لنا ان المؤسسة تولي الاهتمام بالموظفين وذلك من خلال تدريبهم وعن طريق التدريب تكتسب الموظف قدرات والتمكن من العمل بكل سهولة .

الجدول رقم (20): دور المؤسسة في تحديد الجيد للبرامج التدريبية في مجال التكنولوجيا



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	27	96.42 %
لا	1	3.57 %
المجموع	28	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة

التعليق :

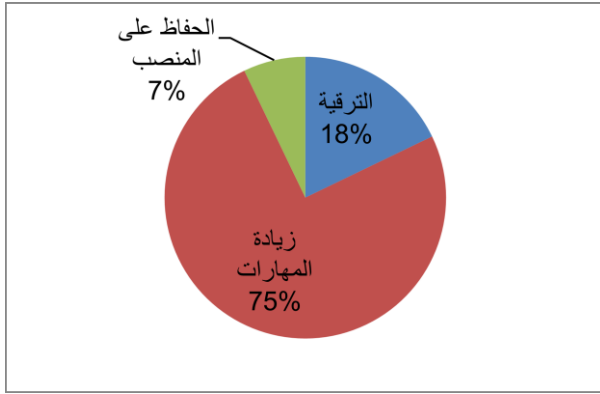
من خلال اجابات الباحثين في الجدول اعلاه نستنتج ان 27 فرد من افراد العينة قد اجابوا بأن المؤسسة تقوم علي التحديد الجيد للبرامج التدريبية في مجال التكنولوجيا وقد بلغت النسبة بـ 96.42 % اما هناك فرد 1 من افراد العينة قد اجاب بأن المؤسسة لا تقوم علي التحديد الجيد للبرامج التدريبية في مجال التكنولوجيا وقد قدرت النسبة بـ 3.57 %

ومن خلال ما تقدم نستنتج أن المؤسسة تقوم بالتحديد الجيد للبرامج التدريبية في مجال التكنولوجيا وهذا من خلال البرامج التدريبية التي توفرها المؤسسة لجعل موظفيها يقومون بعملهم بكل كفاءة وتطوير قدراتهم لإتقان العمل .

الجدول رقم (21) : يوضح علي ماذا نقوم بالتدريب علي التكنولوجيا الحديثة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
الترقية	5	17.85 %
زيادة المهارات	21	75 %
الحفاظ علي المنصب	2	7.14 %
المجموع	28	100 %

الشكل رقم (10): يمثل النسبة المئوية لماذا نقوم علي بالتدريب علي التكنولوجيا الحديثة



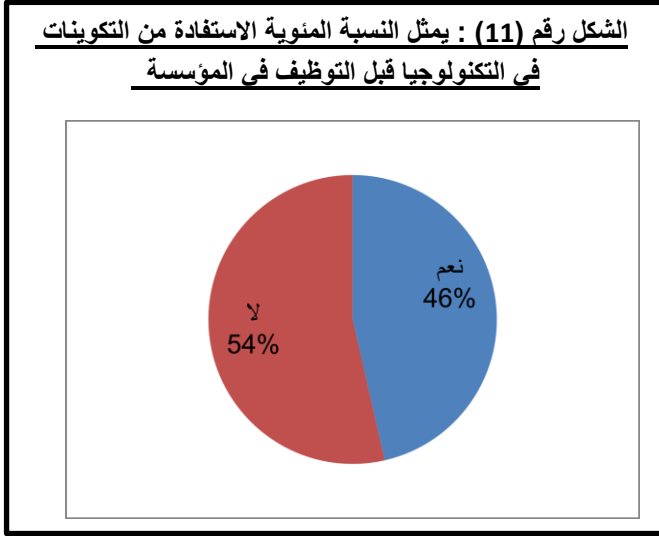
المصدر: من إعداد الطالبة

التعليق :

من خلال استجابات أفراد العينة يتضح لنا أن أعلى نسبة في العينة بلغت ب 75 % من افراد العينة يقومون بالتدريب علي التكنولوجيا الحديثة من خلال زيادة المهارات تم تليها نسبة قد قدرت ب 17.8 % تمثلت في الافراد الذين يقومون بالتدريب علي التكنولوجيا الحديثة من أجل الترقية اما اقل نسبة بلغت 7.14 % من الافراد يقومون بالتدريب علي التكنولوجيا من أجل الحفاظ علي المنصب.

من خلال هذه المعطيات نفسر ان زيادة المهارات تلعب دورا كبيرا في اداء المؤسسة وذلك من زيادة التحكم والعمل بكل سهولة في التكنولوجيا الحديثة ويتم ذلك من خلال الدورات التدريبية وفي ما يخص الترقية والحفاظ علي المنصب لضمان الاستقرار وراحة النفسية .

الجدول رقم (22) : الاستفادة من التكوينات في التكنولوجيا قبل التوظيف في المؤسسة



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	13	46.42 %
لا	15	53.57 %
المجموع	28	100 %

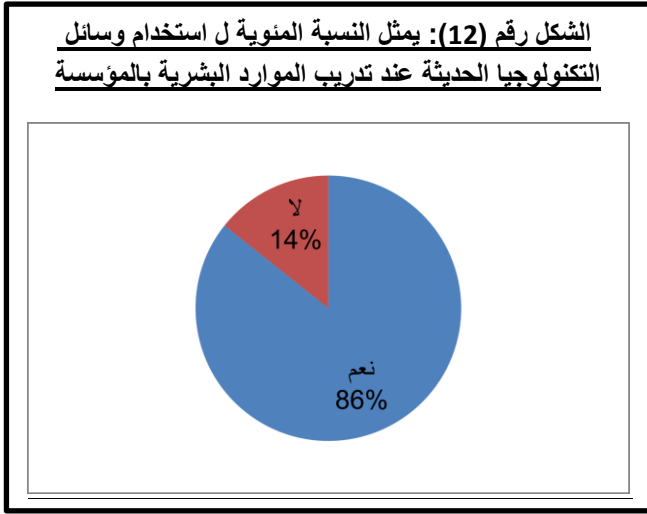
المصدر: من إعداد الطالبة

التعليق :

من خلال البيانات الاحصائية في الجدول أعلاه والمتمثلة في الاستفادة من التكوينات في التكنولوجيا قبل التوظيف في المؤسسة، نلاحظ أن أعلى نسبة قد بلغت ب 53.57 % وهي اجابات الباحثين الذين لم يستفيدوا من التكوينات في التكنولوجيا قبل التوظيف في المؤسسة اما اقل نسبة قدرت ب 46.42 % وهم الباحثين الذين استفدوا من التكوينات في التكنولوجيا قبل التوظيف في المؤسسة.

ونفسر من خلال هذه المعطيات المقدمة لنا ان الموظفين يستفيدون من التكوين بعد التوظيف في المؤسسة.

**الجدول رقم (23): استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة عند تدريب الموارد البشرية بالمؤسسة**



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	24	85.71 %
لا	4	14.28 %
المجموع	28	100 %

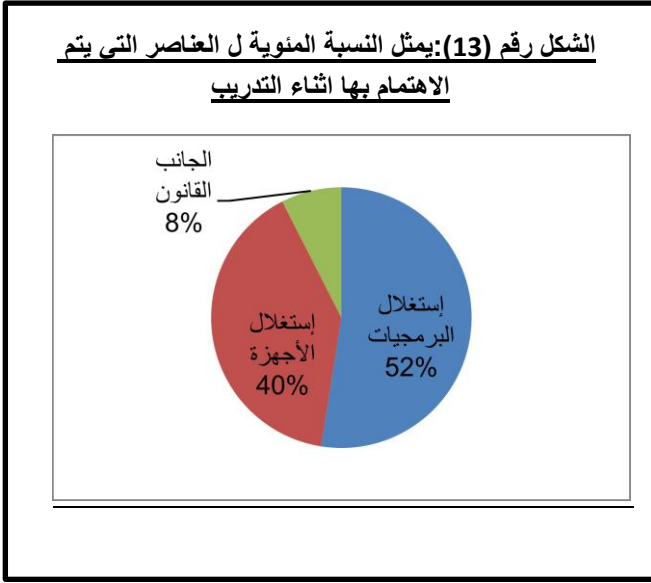
المصدر : من إعداد الطالبة

**التعليق :**

من خلال ما تقدم لنا في الجدول المتعلق باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة عند تدريب المورد البشري بالمؤسسة اتضح لنا ان أعلى نسبة قد بلغت ب 85.71 % من العينة قد اكدوا علي توفير المؤسسة للتكنولوجيا الحديثة عند تدريب المورد البشري اما الذين نفوا ذلك قد قدرت نسبتهم ب 14.28 % من افراد العينة

وهو ما يفسران التدريب يخضع للجانب التطبيقي مما يسهل العمل على الموظف وانجازه في اقصر وقت وبذل جهد اقل وتخفيف من ضغوطات العمل على الموظف في المؤسسة .

الجدول رقم (24): العناصر التي يتم الاهتمام بها اثناء التدريب



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
استغلال البرمجيات	21	52.5 %
استغلال الاجهزة	16	40 %
الجانب القانوني	3	7.5 %
المجموع	40	100 %

1

المصدر: من إعداد الطالبة

التعليق :

من خلال المعطيات في الجدول المتعلق بالعناصر التي يتم الاهتمام بها أثناء التدريب حيث تمثلت أعلى نسبة استجابات افراد العينة علي استغلال البرمجيات بنسبة بلغت 52.5 % اما متوسط النسبة تمثلت في استغلال الاجهزة بنسبة قدرت ب 40 % اما اقل بسبة هي الجانب القانوني بنسبة بلغت 7.5 % ومن

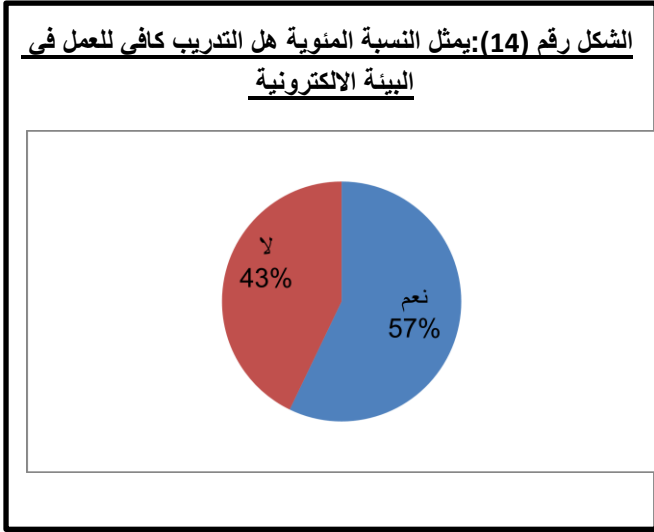
هنا نوضح أن الباحثين من افراد العينة قد اختروا استجابتين او اكثر

ومن خلال هذه المعطيات نتحصل علي التفسير الاتي : ان العناصر الاكثر اهتماما اثناء التدريب هيا استغلال البرمجيات تم تليها استغلال الاجهزة واخيرا الجانب القانوني .وهوما يساعد الموظف على ان

يكون ملما بمتطلبات العمل في البيئة الالكترونية.

<sup>1</sup> في الجدول نلاحظ في المجموع 40 بينما عدد الباحثين 28 وهذا لأنهم اجابوا بجاوبتين او أكثر

الجدول رقم (25): يبين اذا كان التدريب كافي للعمل في البيئة الالكترونية



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	16	57.14 %
لا	12	42.85 %
المجموع	28	100 %

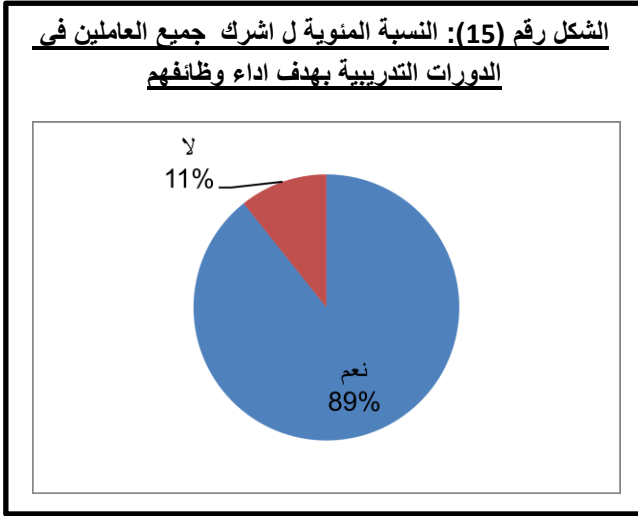
المصدر: من إعداد الطالبة

التعليق :

يتضح لنا من خلال هذه البيانات الموضح في الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة المبحثين على التدريب كافي للعمل في البيئة الالكترونية وكانت أعلى نسبة بان التدريب كافي للعمل في البيئة الالكترونية بنسبة بلغت 57.14 % اما الذين انفوا بان التدريب غير كافي للعمل في البيئة الالكترونية قدرت نسبتهم ب 42.85 %.

ومن هنا نفسر بان التدريب في المؤسسة كافي للعمل في البيئة الالكترونية وذلك ومن شأنه زيادة كفاءة الموظفين والقدرات على العمل في البيئة الالكترونية.

الجدول رقم (26): يوضح اشرك جميع العاملين في الدورات التدريبية بهدف اداء وظائفهم



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	25	89.28 %
لا	3	10.71 %
المجموع	28	100 %

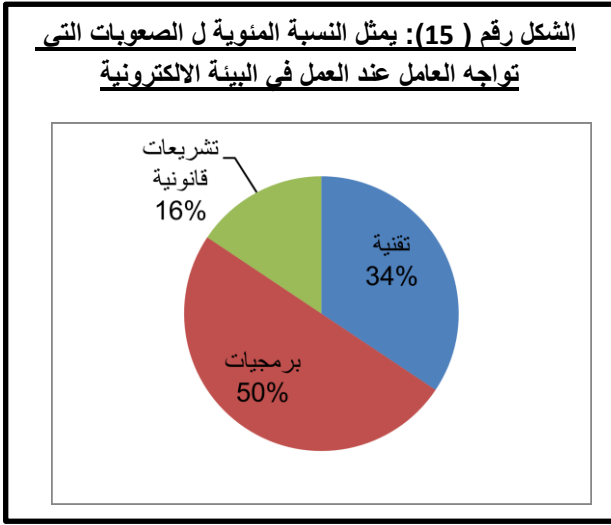
المصدر : من إعداد الطالبة

التعليق:

من خلال المعطيات المتحصل عليها في الجدول أعلاه تبين لنا ان اعلى نسبة بلغت 89.28 % وهي من افراد العينة صرحوا ان المؤسسة تشرك جميع العاملين في الدورات التدريبية بهدف اداء وظائفهم اما الذين نفوا ذلك فقد بلغت نسبتهم ب 10.71 %

ومن خلال هذه النتائج نتوصل ان المؤسسة تشرك جميع العاملين في الدورات التدريبية بهدف اداء وظائفهم حتى تكون هناك تحسن في أسلوب الأداء ويرفع من الكفاءة ونتاجية المؤسسة .

الجدول رقم (27): يبين الصعوبات التي تواجه العامل عند العمل في البيئة الالكترونية



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
تقنية	11	27.5 %
برمجيات	16	40 %
تشريعات قانونية	5	12.5 %
المجموع	32	100 %

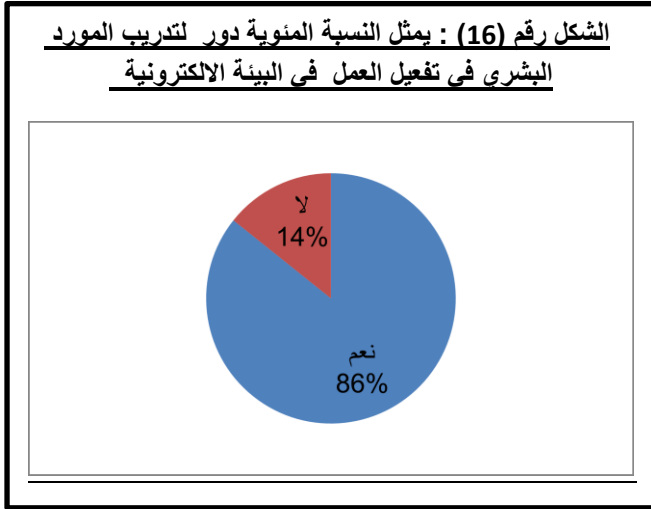
المصدر : من إعداد الطالبة

التعليق:

من خلال البيانات الاحصائية نلاحظ الصعوبات التي تواجه العامل عند العمل في البيئة الالكترونية واعلى نسبة بلغت 40 % وهي تمثلت في برمجيات تم تليها نسبة 27.5 % المتمثلة في التقنية اما اقل نسبة هي نسبة 12.5 % .

ومن خلال هذا نفسر ان الصعوبات التي تواجه العامل عند العمل في البيئة الالكترونية تتعلق بالبرمجيات ذلك لان البرمجيات صعبة الاستخدام وتطلب تكويننا وقدرة عالية لحل المشكلات المرتبطة .

الجدول رقم (30): دور تدريب الموارد البشرية في تفعيل العمل في البيئة الالكترونية



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	24	85.71 %
لا	4	14.28 %
المجموع	28	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة

التعليق:

يتضح لنا من خلال المعطيات الوارد في الجدول أعلاه نسبة استجابات الباحثين من افراد العينة حيث ان أكبر نسبة هي 85.71 % قد صرحوا بان تدريب الموارد البشرية يزيد من فعالية العمل في البيئة الالكترونية اما الافراد الذين صرحوا بان تدريب الموارد البشرية لا يزيد من فعالية العمل في المؤسسة في البيئة الالكترونية

ومن خلال هذه الاجابات المتقدم لنا نستنتج ان تدريب الموارد البشرية يزيد من تفعيل العمل في البيئة الالكترونية فهو يكسبه الخبرة اللازمة لمواكبة العصر والتكنولوجيا وتسريع وتيرة العمل في احسن الظروف ، تمكين العامل المورد البشري من العمل في البيئة الالكترونية، تسهيل العمل وانجازه في اقصر وقت وجهد واسهل الظروف، زيادة فعالية العمل وتطويره .

سادسا: نتائج الدراسة في ضوء فرضيات الدراسة:

الفرضية الاولى :يملك المورد البشري بمؤسسة البريد والمواصلات الجزائر بالطرف مجموعة من القدرات تؤهله للعمل في البيئة الإلكترونية .

من خلال تحقيق الميداني للفرضية الاولى التي تتمحور حول «قدرات المورد البشري لمؤسسة بريد الجزائر للعمل في البيئة الالكترونية»المتضمن 15 سؤال وتمثلت في أسئلة مغلقة ومفتوحة وتوصلنا إلى ما يلي:

- جنس العينة متساوين بين الذكور والاناث 90% ذكور 50%اناث
- السن الموجود بكثرة هو فئة التي تتراوح من20الى 30سنة.
- المستوى التعليمي الاكثر هو الجامعي المتواجد في المؤسسة.
- الخبرة المهنية بلغت أكبر فئة من 5الى10سنوات.
- الفئة المهنية الاكثر في العينة هي فئة التنفيذ.
- معظم أفراد العينة يملكون بريد إلكتروني بنسبة 71.42%.
- البريد الالكتروني الشخص هو أكثر استعمال في المؤسسة بنسبة 71.87%.
- مستوي العينة في استعمال التكنولوجيا الاكثر هو المستوى المتوسط.
- أفراد العينة لديهم مشرف مباشر متمكن من استخدام التكنولوجيا لتقييم الاداء.
- العمليات التي تتم في إطار البيئة الالكترونية الاكثر هي الولوج لمكتب العمل بواسطة كود
- المؤسسة تعمل على تشجيع موظفيها للعمل في البيئة الالكترونية.
- أفراد العينة في المؤسسة يستخدمون شبكة اتصال داخلية خاصة بالعمل داخل المؤسسة بنسبة 85,71%.
- البيئة الالكترونية في المؤسسة آمنة.

- هناك مشاكل تقنية في المؤسسة لكن يتم التعامل معها لحل المشاكل بكل سهولة.
  - عند وجود خلل تقني يتم التعامل معه بكل سرعة.
  - تسجيل الغياب والحضور في المؤسسة يتم الكترونيا.
  - هناك عدة خدمات نقدمها للمؤسسة في البيئة الالكترونية وهي تسديد الفواتير ، الدفع والسحب، توصيل الظروف و الرسائل ..الخ.
  - أفراد العينة يسرحون أن تنفيذ المعاملات في المؤسسة يتم بكل سهولة.
  - معايير التوظيف التي تعتمد عليها المؤسسة الاكثر هي الشهادة والخبرة وهذا ما أكده
- 66,66%

ومن خلال ما سبق ذكره من المعطيات المتحصل عليها حول للفرضية الاولى التي مفادها «قدرات المورد البشري لمؤسسة بريد الجزائر للعمل في البيئة الالكترونية» تؤكد صحة هذه الفرضية من خلال ما تقدم لنا من ظرف أفراد العينة ان يجب أن يكون المورد البشري الذي يعمل في البيئة الالكترونية قادراً على استخدام الحواسيب والبرامج بكفاءة ، كما يجب أن يكون لديه معرفة جيدة بلغة البرمجة وقواعد البيانات.

بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون المورد البشري قادراً على التواصل بشكل فعال عبر الإنترنت

واستخدام الأدوات الإلكترونية للتعاون مع الفريق والتواصل مع العملاء.

الفرضية الثانية: التدريب الذي توفره مؤسسة البريد والمواصلات الجزائر بالطرف تزيد من قدرات المورد البشري للعمل في البيئة الإلكترونية.

تتضمن هذه الفرضية 10 اسئلة مغلقة ومفتوحة.

من خلال التحقيق الميداني نستنتج أن:

- أن المؤسسة تحرص على التدريب خلال فترة العمل وهذا ما أكده 78,57% .
- المؤسسة لها دور في تحديد الجودة للبرامج التدريبية في مجال التكنولوجيا وهذا ما أكده فئة من أفراد العينة 96,42% .
- أفراد العينة يقومون بالتدريب على التكنولوجيا الحديثة من أجل زيادة المهارات وهذا ما أكده 75% .
- معظم أفراد العينة لم يستفيدوا من تكوينات في التكنولوجيا قبل التوظيف في المؤسسة وهذا ما كده 53,57% .
- تستخدم المؤسسة وسائل تكنولوجية حديثة عند تدريب المورد البشري.
- العناصر التي تهتم المؤسسة بها أثناء التدريب الاكثر هي استغلال البرمجيات وهذا ما أكده 21% .
- أكد 57,14% من أفراد العينة أن التدريب كافي للعمل في البيئة الالكترونية.
- المؤسسة تعمل على اشتراك جميع العاملين في الدورات التدريبية بهدف أداء وظائفهم وهذا ما أثبتته 89,28% .
- من الصعوبات الاكثر التي تواجه العامل عند العمل في البيئة الالكترونية البرمجيات وهذا ما كده 40% .

➤ دور المورد البشري يزيد من تفعيل العمل في البيئة الالكترونية واكده 85,71%.

من خلال ما تم عرضه من معطيات حول الفرضية الثانية التي تتمحور حول «التدريب ودوره في زيادة مهارات وقدرات المورد البشري للعمل في البيئة الالكترونية تؤكد صحة هذه الفرضية وذلك من خلال انه يجب على المورد البشري الذي يعمل في البيئة الالكترونية الحصول على التدريب والتطوير المستمر.

ويمكن تحقيق ذلك من خلال حضور دورات تدريبية وورش عمل حول استخدام البرامج والتطبيقات الإلكترونية يجب على المورد البشري الذي يعمل في البيئة الالكترونية الحصول على التدريب والتطوير المستمر. ويمكن تحقيق ذلك من خلال حضور دورات تدريبية وورش عمل حول استخدام البرامج والتطبيقات الإلكترونية.

النتيجة العامة:

- نستنتج من خلال ما توصلنا إليه أن الاستعدادات التي يملكها المورد البشري للعمل في البيئة الإلكترونية كافية للعمل وهذا ما تأكد لنا من خلال التحقيق وصحة الفرضيات الجزئية التي محور حول:
- ✓ المورد البشري لمؤسسة بريد الجزائر يملك قدرات ومهارات تساعده على العمل في البيئة الإلكترونية.
  - ✓ مؤسسة بريد الجزائر توفر التدريب لموظفيها وله الدور في زيادة مهارات وقدرات المورد البشري للعمل في البيئة الإلكترونية.
  - ✓ للمورد البشري الاستعدادات الكافية للعمل في البيئة الإلكترونية وذلك من خلال توفير كل الظروف الملائمة والاجهزة مما جعل مؤسسة بريد الجزائر تعمل على زيادة الإنتاج العلمي وانجاز مهامهم في اقصر وقت وبذل جهد اقل.
  - ✓ يتطلب العمل في البيئة الإلكترونية استعدادات محددة للموارد البشرية، مثل اكتساب المهارات اللازمة للتواصل والتعامل مع التقنيات الحديثة والتكيف مع التغييرات السريعة.
  - ✓ كما يجب على الموظفين في المؤسسة الإلمام بسياسات الأمن الإلكتروني و الخصوصية والتعامل مع البيانات الحساسة بشكل آمن.
  - ✓ تساهم الدورات التدريبية في الرفع من مستوى تحكم الباحثين من استخدام التكنولوجيا الحديثة.
  - ✓ التكنولوجيا الحديثة تؤهل المورد البشري للعمل في البيئة الإلكترونية.

### ثامنا : النتائج المتوصل اليها

النتائج المتحصل عليها بعد التأكد من صحة الفرضيات وتفسير النتائج يمكننا أن نستخلص النتائج المتحصل عليها في ما يلي:

- من خلال ما تقدمنا لنا في الجانب النظري من الدراسة يتضح لنا ان المؤسسة التي هي محل الدراسة تقوم على تشجيع موظفيها للعمل في البيئة الالكترونية وكذلك تقوم على تنمية وقدرات ومهارات من خلال التدريب التي تقدمه.
- وكذلك أن المورد البشري له كافة الاستعدادات التي تؤهله للعمل في البيئة الالكترونية.
- وكذا أن البيئة الالكترونية التي تعمل فيها المورد البشري بيئة امنة ولديها سرية تامة.
- وكذا المؤسسة تقوم اغلبيتهم لهم دور مهم في تنمية الموارد البشرية وهم أكثر استخداما للتكنولوجيا الحديثة ،وكذا تقوم البيئة الالكترونية تعمل على دورات تدريبه وذلك لتسهيل العمل الوقت والجهد.
- وان المؤسسة لديها إمكانيات وسائل تطورات وجود جو مناسب ملائم في البيئة الالكترونية.
- تدريب المورد البشري في المؤسسة يزيد من تفعيل العمل في البيئة الالكترونية.
- التدريب التي تقدمه المؤسسة للمورد البشري يكسب الموظفين الخبرة اللازمة وكذلك مواكبة العصر والتكنولوجيا من اجل تسريع وتيرة العمل وانجازه في اقصر وقت وجهد واسهل الظروف ، وزيادة فعالية العمل وتطويره.
- تعمل المؤسسة على تكوين موظفيها بعد التوظيف من اجل استعدادهم للعمل في البيئة الالكترونية.

- وأثبتت نتائج الدراسة أن المؤسسة تهتم بشكل كبير بتنمية قدرات المورد البشري في المجال التكنولوجي وتعتمد علي الاجهزة الالكترونية المعتمدة (الكومبيوتر ، الانترنت ).
- التدريبات التي يتلقها المورد البشري ساهمت على خلق مورد بشري يملك قدرات ومهارات للعمل في البيئة الالكترونية.
- تعمل المؤسسة على التحديد الجيد للبرامج التدريبية على التكنولوجيات الحديثة. يتطلب العمل في البيئة الالكترونية مهارات وخبرات خاصة، ويجب على المورد البشري أن يكون قادرًا على استخدام التكنولوجيا بكفاءة وفعالية.
- كما يتطلب الأمر التدريب والتطوير المستمر لتحديث المهارات والمعرفة.
- ومع ذلك، تواجه المورد البشري في البيئة الالكترونية تحديات مثل صعوبة التواصل والتنسيق مع الفريق عن بعد وإدارة الوقت والأولويات، والالتزام بسياسات الأمان والخصوصية .
- ومن أجل تحقيق النجاح في العمل في البيئة الالكترونية، يجب على المورد البشري العمل على تطوير مهاراته ومعرفته والالتزام بالتدريب والتطوير المستمر
- حيث تقوم المؤسسة بالحفاظ و الاهتمام بشكل كبير بالموظفين وتمكنهم من العمل بكل سهولة ودقة .

خاتمة

بعد ما تم عرض موضوع " استعدادات الموارد البشرية للعمل في البيئة الإلكترونية" من الجانبين النظري والميداني توصلنا إلى أن العنصر البشري هو الكنز الذي لا يفني للمؤسسات ولقد حظي بالاهتمام الكبير كونه المسؤول الأول عن عملية البناء بما لديه من قدرة على الاختراع والابتكار والتطوير فهو مصدر الإبداع والرقي والنمو في الكثير من المؤسسات .

والمؤسسة الجزائرية تعتبر المورد البشري من أهم عناصر العمل والإنتاج بالرغم من أن جميع الموارد المادية ( رأس المال ، التجهيزات ... الخ ) ذات أهمية الا ان الموارد البشرية تعتبر أهمها لأنها هي التي تقوم بعملية الابتكار والابداع وهي المسؤولة عن وضع الأهداف والاستراتيجيات والاستثمار في رأس المال.

الموارد البشرية هي الوسيلة التي تساهم في تطوير المهارات والقدرات الوظيفية الخاصة بالموظفين، او التنظيمية الخاصة بالمؤسسة ، الموارد البشرية هي إحدى المحددات الرئيسية للطاقة الإنتاجية في المجتمع، وتقاس نسبة نجاح الموارد البشرية بالمهارات وقدرات المورد البشري.

ولذلك يجب على المؤسسة الاهتمام بالعنصر البشري من خلال تدريبه وتكوينه على التكنولوجيات الحديثة من أجل زيادة قدرات ومهارات المورد البشري العمل في البيئة الإلكترونية التي تساعده على رفع الانتاجية وتقليل من ضغوطات العمل وتحسين أداء المورد البشري على استعمال التكنولوجيات الحديثة .

ومن خلال ما تم عرضه في هذه الدراسة استنتجنا أنه يجب على المؤسسة توفير التدريب والتكوين لتفعيل المورد البشري في البيئة الإلكترونية ويتمكن كذلك من الاستعدادات اللازمة في مجال التكنولوجيا الحديثة التي تسهل عليه العمل في البيئة الإلكترونية .

# قائمة المصادر والمراجع

الكتب باللغة العربية :

- أحمد علي الحاج محمد: أصول التربية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، ط 1 ، مجلد 1 ،  
2016/01/01
- ليندة رقام : ادارة الموارد البشرية المفاهيم والممارسات ، دار الباحث ، ط 1 ، د ن بلد  
2021/2020،
- محمد بن دليم القحطاني : نظم المعلومات وادارة التغير والعلاقة بينهما ، دار النشر المملكة العربية  
السعودية ، الرياض ، ط 4 ، 1436 هـ 2015
- محمد سرور الحريري: ادارة الموارد البشرية، عمان وسط البلد ،دار البداية ناشرون وموزعون  
،ط2012، 1م / 1433 هـ ،
- مصطفى الجربوعة: إدارة الموارد البشرية ،ب ط ، المملكة الاردنية الهاشمية، عمان ، ابن النفيس  
للنشر والتوزيع ، 2017
- عطا الله محمد تيسير الشريعة : ادارة الموارد البشرية الاتجاهات الحديثة وتحديات الالفية الثالثة ، الدار  
النهجية لنشر والتوزيع ، طبعة ، 1436 هـ -2015/2014
- مصطفى الجربوعة: إدارة الموارد البشرية ،ب ط ، المملكة الاردنية الهاشمية ،عمان ، ابن النفيس  
للنشر والتوزيع ، 2017
- اسماعيل قيرة ،علي غربي ،بلقاسم سلاطينية : تنمية الموارد البشرية، ط 1 ، دار الفجر  
للنشر والتوزيع ، القاهرة ،
- محمد بن فوزي الغامدي 1443،الإدارة الالكترونية ،بدون دار النشر ،بدون طبعة ،الدمام ،سنة  
2021،1443

## قائمة المصادر والمراجع

---

- فداء حامد : الادارة الالكترونية الاسس النظرية والتطبيقية ، ط1 ، مكتبة الكندي للنشر والتوزيع ، عمان /الاردن ، 2015
- محمود عبد الفتاح رضوان : الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية ، دار النشر المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ط 2012
- محمد محمد الالفي : الادارة الالكترونية ، دار السحاب لنشر والتوزيع جمهورية مصر القاهر ، ط 1، سنة 2010
- اسامة محمد عبد العليم ، عمر احمد ابو هشام الشريف ، واخرين : الادارة الالكترونية مدخل الي الادارة التعليمية الحديثة ، ب ط ، 2013
- رشيد زرواتي : تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 2
- محمد سرحان علي المجودي : مناهج البحث ، دار الكتب ، الجمهورية اليمنية ، صنعاء ، الطبعة الثالثة ، 2019 عدنان احمد مسلم ، امال صالح عبد الرحيم : دليل البحث في البحث الاجتماعي ، ب ط ، العبيكان للنشر ، 2011

الرسائل الجامعية:

- وهابية عبد الكريم: اختبارات الاستعدادات وعلاقتها بمجموعات التوجيه في ميدان التوجيه المدرسي ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ،قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، جامعة الجزائر، 2007/2008
- بوصاع نجمة : تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الادارة الالكترونية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ،جامعة العربي بن مهيدي ،2016،/2017
- زهية نفاذ ، منال جامعي : واقع اليات الدفاع عن العامل الجزائري دراسة ميدانية في جامعة ادرار ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاجتماعية ، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ،جامعة احمد دراية- ادرار، 2019 / 2020
- عبد الدايم هشام ،بن بية ايمان : تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الادارة الالكترونية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الانسانية ،جامعة احمد دراية ، الجزائر ،2017،/2018
- قادري سارة :دور التكنولوجيا والمعلومات في تحسين ادارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع وتسير الموارد البشرية كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي ،ام البواقي ،سنة 2018 , 2017
- هشام بوكفوس : اساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص تنمية الموارد البشرية ، 2005 / 2006
- بودومي أحمد ،نقي سامية: ،إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير أداء المؤسسة الاقتصادية ،مذكرة تخرج تتدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم التسير ،معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسير ،جامعة أحمد بن يحي لونشريسي ،تيسمسيلت ،سنة 2017,2016

## قائمة المصادر والمراجع

- ميلودي دليلة: دور تسير الموارد البشرية في تحسين الكفاءات في المؤسسات ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغانم،سنة2017,2018
- جنبي الزهراء ،زنقي خديجة: ،تسير الموارد البشرية وتأثيرها على أداء العمال ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية ،جامعة أحمد دراية ،ادار ،سنة 2017 , 2018
- رضوان بن بوزيد ،اهمية التخطيط في ادارة الموارد البشرية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اكاديمي في علم النفس ، تخصص علم النفس والعمل والتنظيم وتسير الموارد البشرية ،كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ،جامعة محمد بوضياف، المسيلة ،سنة 2019,2020. براهيمى سعيدة ، الإدارة الالكترونية وأثرها على أداء العاملين ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ،تخصص تنظيم وعمل ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،جامعة العربي بن مهيدي ،ام البواقي ،سنة 2019,2020
- شيتوى مراد ،بودوجة لحسن، دور: الإدارة الالكترونية في تحقيق الإبداع الإداري بالمؤسسة الرياضية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ،تخصص ادارة وتسير المنشآت الرياضية والموارد البشرية ،معهد علوم وتقنيات النشاطات التدريب والرياضة ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،سنة 2021/2022.
- عائشة بنت احمد الحسيني ، شذا بنت المحسن الخيال : أثر أنظمة الادارة الالكترونية علي الاداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات المعادات ، جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة ، جامعة الازهر ، العدد العاشر جانفى 2013

## قائمة المصادر والمراجع

- عاشور عبد الكريم :، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر ،مذكرة مكملة لحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسة والعلاقات الدولية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة منتوري،قسنطينة،سنة2010,2009
- عمران كريمة :، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الاداء الوظيفي ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسة ،تخصص سياسات عامة ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة العربي بن مهدي ،أم البواقي ،سنة 2020/2021
- اميرة حراتي ، سعد شايب : واقع تطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية في مؤسسة اقتصادية جزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، علوم التسيير ، جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل - ، سنة 2016 / 2017 آمال ديلمي : دور الادارة الالكترونية للموارد البشرية في تعزيز ادارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة سونلغاز -وكالة ام البواقي - ، مذكر لنيل شهادة الماستر اكايمي في علوم التسيير ، تخصص ادارة اعمال المؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة أم البواقي ، 2014/2015
- لعرباوي حكيم ، بوحجة مراد : الادارة الالكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على الاداء الوظيفي - دراسة ميدانية لمحافظة الغابات لولاية المسيلة -، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر المهني ، تخصص ادارة الموارد البشرية في المؤسسة ، علوم التسيير ، علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف -المسيلة - ، 2021/2022


المجلات:

- ربيعة جعفرور: الزهرة بأعمر : مفهوم العمل لدي الأستاذة الجامعية ، مجلة كلية التربية للعلوم التربوية والانسانية ، العدد 39 ، حزيران 2018،
- نجاة سامي هادف :ادارة وتسير الموارد البشرية في البيئة الرقمية تحديات وافاق ،مجلة علوم الانسان والمجتمع ،العدد 02 ،2022/06/10،
- امل احمد عبدريه بصبوصة: اثر التدريب في الموارد البشرية ، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 54 ، 2 /4 /2023
- فريحة محمد هشام : ضرورة التعامل بأسلوب الادارة بالأهداف كأداة للإدارة الالكترونية ، مجلة الاقتصادي الخليجي ، العدد 28 ، حزيران جوان 2016
- محمد در :اهم مناهج وعينات البحث العلمي ، مجلة الحوكمة للدراسات التربوية والنفسية،ع9، 2017، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ، الجزائر

**موقع الكتروني:**

فيصل اشرفي 8 / 03 / 2019، ما هو الاستعداد؟ وما هي أهم معانيه ، تم الاطلاع عليه يوم

2022/11/28 علي الساعة 16.44 ، ربط الموقع: <https://www.makinatalafkar.com>



الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم الاجتماع

إستمارة البحث الميداني حول موضوع:

## استعدادات المورد البشري للعمل في البيئة الالكترونية

دراسة ميدانية لدى عينة من المواطنين لبريد الجزائر -الطارف-

مذكر مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

من اعداد الطلبة :

قواسم أميرة

معطي الله رحاب

الاستاذة المشرفة : أم هاني بوخاري

ملاحظة: نتعهد بأن المعلومات الواردة في الاستمارة سرية و لا توظف إلا لأغراض البحث العلمي، و يرجى وضع علامة (x) أمام العبارة التي تراها مناسبة و أن تعبر عن رأيك بكل موضوعية.

السنة الجامعية: 2023/2022

## المحور الأول: بيانات شخصية خاصة بالمبحوث.

### 1-الجنس:

ذكر  أنثى

### 2- السن:

من [20الى 30 سنة]  من [31 الى 40 سنة]

من [41 الى 50 سنة]  من [51 الى 60 سنة]

من [61 سنة فما فوق]

### 3- المستوى التعليمي:

المتوسط  الثانوي  الجامعي  تكوين مهني

دراسات عليا

..... اخري حدد :

### 4 – الحالة الاجتماعية:

أعزب (ة)  متزوج (ة)

أرمل (ة)  مطلق (ة)

### 5-الخبرة :

أقل من [5 سنوات]  من [5 سنوات الى 10 سنوات]

من [11 الى 15] سنة  من [16الى 20 سنة]

أكثر من [20 سنة]

### 6 –الفئة المهنية:

التنفيذ  التحكيم

الاطار  اطار سامي

المحور الثاني: يملك المورد البشري بمؤسسة البريد والمواصلات الجزائر بالطارف مجموعة من القدرات تؤهله للعمل في البيئة الإلكترونية .

7\_ هل تملك بريد الكتروني ؟

نعم  لا

8\_ ما نوع البريد الإلكتروني؟

مهني  شخصي

9\_ كيف تقيم مستواك في استعمال التكنولوجيا؟

مستوي عالي  مستوي متوسط  مستوي ضعيف

10\_ هل يوجد مشرف مباشر متمكن من استخدام التكنولوجيا الحديثة لتقييم ادائك ؟

نعم  لا

11\_ ما هي العمليات التي تتم في اطار البيئة الإلكترونية ؟

- تسجيل الدخول والخروج للمؤسسة
- الولوج لمكتب العمل بواسطة كود
- الاتصال بالزملاء بطريقة الكترونية
- التعامل مع العملاء

✓ أخرى اذكر .....

12\_ هل مؤسساتكم تحرص على تشجيع موظفيها للعمل في البيئة الالكترونية ؟

نعم  لا

✓ اذا كانت اجابتك بنعم كيف ذلك؟

.....  
.....

13\_ هل تستخدم شبكة اتصال داخلية خاصة بالعمل داخل المؤسسة ؟

نعم  لا

✓ هل يتم العمل بها يتصف بالسهولة ؟

نعم  لا

14\_ هل تعتقد ان بيئة العمل الإلكترونية للمؤسسة آمنة؟

نعم  لا

15\_ هل تواجه مشاكل تقنية عند القيام بعملك؟

نعم  لا

✓ في حالة الاجابة بنعم هل يتم تخطي المشكل بسهولة؟

نعم  لا

16\_ هل يتم التكفل بسرعة في حالة وجود خلل تقني؟

نعم  لا

✓ في حالة الاجابة بنعم هل يتم ذلك من خلال توجيهكم لحل الخلل؟

دائما  احيانا  ابدا

✓ الاتصال بمختص:

دائما  احيانا  ابدا

17\_ هل يتم تسجيل الغياب في مؤسستكم الكترونيا؟

نعم  لا

18\_ ماهي الخدمات التي تقدمها المؤسسة في البيئة الالكترونية؟

اذكر ذلك:.....

.....

.....

19\_ حسب رأيك هل يتم تنفيذ المعاملات الالكترونية بكل سهولة؟

.....

.....

20- ماهي معايير التوظيف:

الشهادة  الخبرة المهنية

استعمال اللغات  استخدام التكنولوجيا

اخرى حدد : .....

المحور الثالث: التدريب الذي توفره مؤسسة البريد والمواصلات الجزائرية بالطرف تزيد من قدرات المورد البشري للعمل في البيئة الإلكترونية.

21\_ هل تلقيت تدريب خلال فترة عملك؟

نعم  لا

22\_ هل تقوم المؤسسة بالتحديد الجيد للبرامج التدريبية في مجال التكنولوجيا؟

نعم  لا

23\_ هل يقوم بالتدريب على التكنولوجيا الحديثة من أجل؟

الترقية  زيادة المهارات  الحفاظ على المنصب

✓ ائري حدد ..... :

نعم  لا

24\_ هل استفدت من تكوينات في التكنولوجيا قبل توظيفك في المؤسسة؟

نعم  لا

25\_ هل تُستخدم وسائل التكنولوجيا الحديثة عند تدريب الموارد البشرية بالمؤسسة؟

نعم  لا

26- ماهي العناصر التي يتم الاهتمام بها أثناء التدريب؟

- استغلال البرمجيات
- استغلال الأجهزة
- الجانب القانوني للعمل في البيئة الإلكترونية

أئري حدد:..... :

27\_ هل تعتقد ان التدريب الذي توفره المؤسسة كاف للعمل في البيئة الإلكترونية؟

نعم  لا

28\_ هل تشرك المؤسسة جميع العاملين في الدورات التدريبية بهدف اداء وظائفهم؟

 لا نعم

✓ في حالة نعم كم عدد الدورات؟.....

29- ماهي أهم الصعوبات التي تواجهك عند العمل في البيئة الإلكترونية؟

 تشريعات القانونية برمجيات تقنية

30\_ حسب رأيك هل يساهم التدريب المورد البشري في تفعيل العمل في البيئة الالكترونية؟

 لا نعم

كيف ذلك؟

.....  
.....  
.....

## دليل الملاحظة:

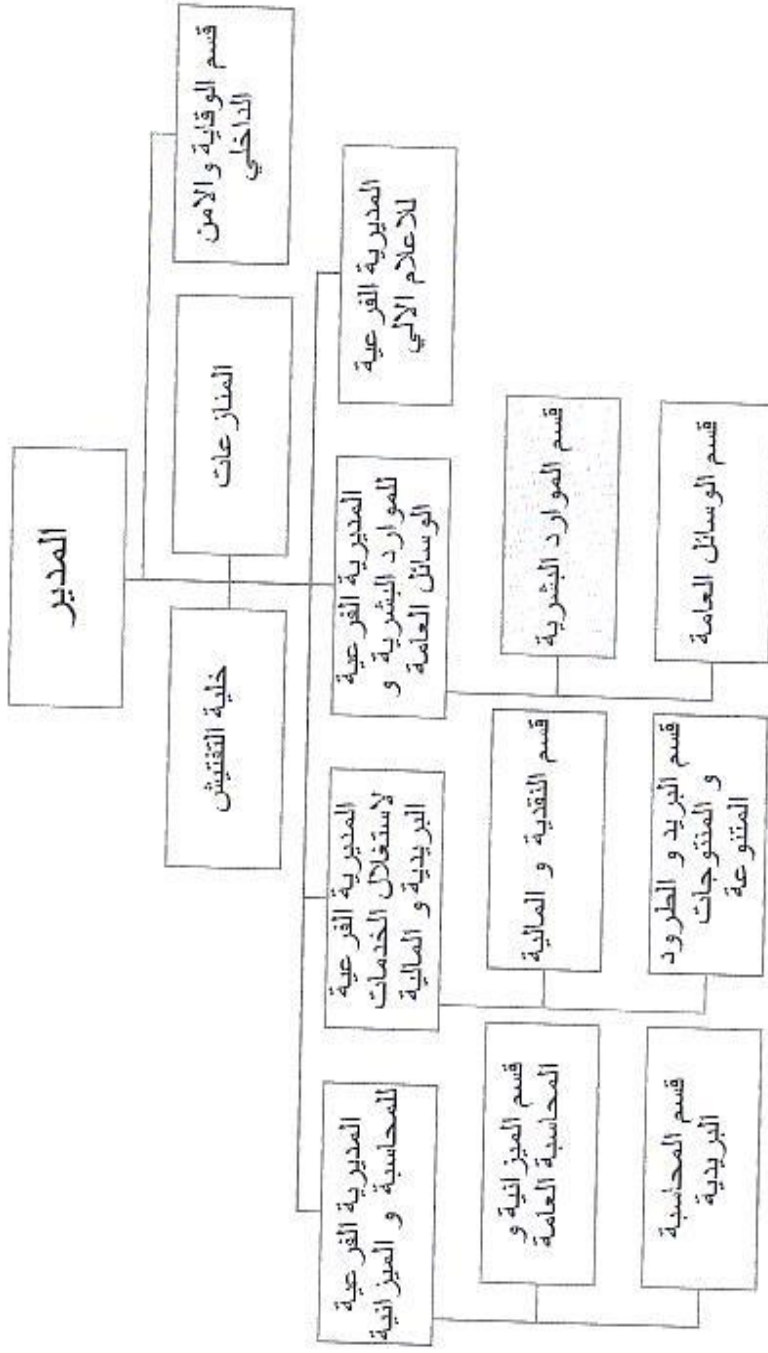
تم تطبيق الملاحظة خلال فترة التربص في مؤسسة بريد الجزائر -الطارف- بتاريخ 20 فيفري 2023 على الساعة 13:30 فقد دامت ساعتين والتي أقيمت في المؤسسة الاقتصادية بريد الجزائر - الطارف-

الرقم	تاريخ الملاحظة	مكان الملاحظة	زمن الملاحظة	ما يجب ملاحظته	ما تقدم ملاحظته
01					
02					
03					
04					

## دليل المقابلة:

تم تطبيق المقابلة مع المدير الفرعي للموارد البشرية والوسائل العامة – حمزة بشينية- في مؤسسة بريد الجزائر –الطارف – يوم 9 ماي 2023 وقد دامت مدة المقابلة ساعة ونصف

الرقم	تاريخ المقابلة	الجهة المعنية	طبيعة السؤال	الاجابة
01				
02				
03				
04				



الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد الولائية

عدد الامال 358

موزعة على ٥٥ مكتب بريد (3٥٥)

(14) 1 - مركز فرز وتوزيع البريد

(38) 1 - مديرية وحدة بريد الطارف

بريد الكورنر أنشأ بموجب المرسوم التنفيذي رقم

43/02 الصادر بتاريخ 14/01/202

وهي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري



