

1-5. أدوات جمع البيانات:

تكتسي أدوات جمع البيانات أهمية بالغة في عملية البحث العلمي باعتبارها الوسيلة الهامة التي تعتمد عليها كافة العلوم في جمع المعلومات والحقائق حول الظاهرة المدروسة، وتتوقف دقة وصدق النتائج المتوصل إليها في أي بحث على دقة الأدوات المستخدمة، ودرجة مصداقيتها.

ومن هذا المنطلق فإن أهم الأدوات المنهجية التي استخدمها الباحث في هذه الدراسة، والتي تتناسق عموماً مع الاتجاه المنهجي الذي انطلقت منه وهي:

أ. الملاحظة البسيطة المباشرة:

تعتبر الملاحظة أداة هامة من أدوات جمع البيانات في أي بحث علمي، باعتبارها الأداة الأساسية التي تبنى عليها مختلف الأدوات الأخرى التي تعتبر امتداداً طبيعياً لها، إن استخدام الملاحظة البسيطة المباشرة بدون مشاركة كأحد الوسائل الهامة التي تعتمد عليها البحوث السوسولوجية في جمع المعلومات¹ ساعدت الباحث على بناء إطار الملاحظة، والذي يعتبر الأداة الفعلية في جمع البيانات، وقد سمح هذا البناء للباحث بفرز ما يستحق فعلاً ملاحظته، وقد كان من البديهي أن يكون إطار الملاحظة هذا معتمداً على التعريف العملي للمشكلة المطروحة في بداية الدراسة، لهذا الغرض كان هذا الإطار متضمناً بشكل أو بآخر للمفاهيم والأبعاد والمؤشرات المتولدة عن عملية التحليل المفهومي، حيث حاول الباحث أن يحرص العناصر المنتمية إلى الوسط المراد ملاحظته، والإحاطة التامة بهذا الوسط، وقد كانت تلك الإحاطة من خلال الدراسة الاستطلاعية الأولى قبل الشروع في عملية الملاحظة وتدوين المشاهدات خلال الزيارات الميدانية.

حيث أفادت هذه التقنية الباحث في ملاحظة مدى سير العمل والأداء لعناصر الوحدة العملية للاتصالات الجزائرية -بسكرة- ودرجة تجهيز المكاتب المختلفة بالعتاد الإلكتروني والإنترنت وسرعة تدفق هذه الأخيرة، زيادة على ذلك الرسائل المرسلة والمتلقاة عبر شبكة

¹ عبد الباسط محمد حسن، أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهبة، مصر، 1977، صفحة 306.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

الإنترنت، وسرعة إنجاز المهام، بالإضافة إلى المشكلات المتعلقة بالعمل وسرعة حلها، وهذا كذلك عبر التكنولوجيا الرقمية، زيادة على ذلك التعرف على بعض البرامج المتصلة بالأنظمة الرقمية والشبكة الرابطة بين المديرية ومختلف مقاطعات مدينة بسكرة (بلديات ودوائر) والسرعة في احتواء المشكلات والأعطاب عبر تراب الولاية، كما ساهم الهاتف النقال في اختزال الزمن وسرعة الاتصال بين المديرين وفريق العمل.

ونذكر من أهم البرامج التي تم التعرف عليها وملاحظة كيفية عملها، هو برنامج HRAXE وبرنامج GAIA ، الذي يسمح الأول باكتشاف الأعطاب وحلها من المكتب دون اللجوء إلى مكان العطب، والثاني يسمح بتفصيل كل البيانات المتعلقة بالموارد البشرية من إجازات، وعطل، وحوافز، ترفقيات، تدريب... الخ

كما استعان الباحث في هذا السياق بما يسمى بـ "المشاهدات المكتملة" لأن بعض المعلومات لا يمكن رؤيتها مباشرة، لهذا نستعين ببعض "الأسئلة المكتملة للملاحظة"، والتبادلات غير الرسمية أو بمطالعة الوثائق، وعليه يمكننا أن نجد في نهاية شبكة الملاحظة أو دفتر المشاهدات مكتملا. والذي يسهل علينا فهم مختلف المظاهر الخاصة بمجال الدراسة.

ب. دليل المقابلة:

تعتبر المقابلة من أهم وسائل جمع البيانات في البحوث الاجتماعية وأكثرها استخداما وشيوعا نظرا لمميزاتها المتعددة ومرونتها، حيث تطبق المقابلة عادة عندما يكون للبيانات صلة وثيقة بأراء الأفراد وميولهم أو اتجاههم نحو موضوع معين، كما تستعمل أيضا لجمع المعطيات عن مواقف ماضية أو مستقبلية يصعب فيها استخدام الملاحظة لوحدها.¹

كما يستعمل الباحث سيرة الحياة أو مقابلة المجموعة، وهذا نوع من المقابلة يستعمل عادة في الدراسات التاريخية بهدف جعل شخص ما يروي كل حياته أو جزء هام منها مع الأخذ بالاعتبار الإطار الاجتماعي الذي عاش فيه، والذي يهتم الباحث في هذا النوع من المقابلة، هو

¹ جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي مفاهيمه - أدواته - طرقه الإحصائية، ط2، دار العلمية، عمان، الأردن، 2000، صفحة 110.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

أخذ المعلومات بشكل جماعي بدلا من معلومات مشخصة¹ حول ماضي المؤسسة في ظل النظام التماثلي أو التناظري، وما يسعى إليه الباحث في هذا السياق هو معرفة ردود أفعال المجموعة كمجموعة، بمعنى اعتبارها ككائن داخل المؤسسة، وهذا ما يتماشى مع المنهج التاريخي المذكور سابقا، وبناء على هذه المقابلات الجماعية كان للباحث تصور هام حول السيناريوهات الاستشرافية المحتملة، وذلك بالرجوع إلى الماضي والوقوف عند حاضر المؤسسة.

ويختلف استخدام المقابلة في الدراسات السوسولوجية باختلاف طبيعة الموضوع ودرجة تحديد أبعاده ومعالمه، فهنا في هذه الدراسة كان مخطط دليل المقابلة يحتوي على 18 سؤالا موجة للمسؤولين، وحسب المصالح المختلفة للمؤسسة، وبما أن الموضوع يركز على العملية التدريبية باعتبارها أحد ركائز تنمية الموارد البشرية باستخدام التكنولوجيا الرقمية، فإن هؤلاء المسؤولين هم الذين يحددون معالم التدريب والاحتياجات اللازمة للعناصر البشرية التي تعمل تحت إشراف هؤلاء المسؤولين.

وتبعا لحدثة الموضوع وطبيعة المناهج المستخدمة (الاستقرائي، دراسة الحالة، التاريخي، بناء السيناريوهات الخاص بالجانب الاستشرافي من الدراسة الميدانية)، فإن الباحث في هذه الحالة صمم مقابلة حرة؛ حيث صاغ الأسئلة بطريقة مفتوحة، وذلك لترك حرية أكبر للمبحوثين في الإدلاء بأرائهم، والتعرف أكثر على طرق التدريب المتبعة في ظل التكنولوجيا الرقمية المستخدمة في المؤسسة دون أن يتدخل الباحث في وضع خيارات يمكن للمُخبر بواسطتها أن يغفل عن الكثير من المعلومات والتي قد تخدم البحث بطريقة أو بأخرى، بالإضافة إلى المقابلة الجماعية والتي شملت مجموعة من الموظفين الذين أعطوا تصورا حول عملية تنمية الموارد البشرية في ظل التكنولوجيا الرقمية من خلال الرجوع إلى العملية التدريبية والوسائل المستخدمة في الماضي.

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، مرجع سبق ذكره، صفحة 198.

ج. تحليل المحتوى:

إن تحليل المحتوى هو:

"تقنية غير مباشرة تطبق على مادة مكتوبة، مسموعة، أو سمعية بصرية، تصدر عن أفراد أو جماعات أو تتناولهم، والتي يعرض محتواها بشكل غير رقمي، إنها تسمح بالقيام بسحب كمي أو كيفي، فهي من دون شك أشهر التقنيات المطبقة في تحليل المعطيات الثانوية، إنها أفضل التقنيات للتحليل ليس فقط المواد المنتجة حالياً، بل محتوى المواد التي أُنتجت في الماضي، لأنها تسمح بتسليط الأضواء على حادثة أو فعل فردي أو جماعي توجد حوله آثار مكتوبة"¹.

وفي هذا السياق استعان الباحث بتقنية تحليل المحتوى كدعامة أو تكملة لاستعمال تقنيات أخرى، حيث استعان الباحث بتقنية تحليل المحتوى بهدف تهيئة الأجوبة المتحصل عليها كرد على أسئلة مَنَحَت حرية كبيرة في التعبير للمبحوث، بالإضافة إلى الاستعانة بهذه التقنية بغية مقارنة الملاحظات من خلال إجراء تحليل لما أمدتنا به المجموعة المدروسة.

2-5. العينة وطريقة اختيارها:

تعتبر العينة القصدية في نظر الباحث الأنسب لطريقة اختيار مجتمع البحث، ويعود سبب اعتماد الباحث على العينة القصدية عدة اعتبارات فرضتها المعطيات الميدانية من جهة والمناهج المستخدمة في الدراسة من جهة أخرى، والتي تمثلت في صعوبة الاتصال بأكبر عدد من المبحوثين نظراً لطبيعة نشاط المؤسسة و المنهج الأساسي المتبع في الدراسة وهو منهج دراسة الحالة الذي يستدعي انتقاء حالات تمثل مجموع الحالات المتواجدة على مستوى مجال الدراسة.

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، مرجع سبق ذكره، صفحة 218.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

حيث تنقسم الوحدة العملية لاتصالات الجزائر - بسكرة- إلى خمس مصالح هي:

1- مصلحة الشبكات القاعدية.

2- مصلحة استغلال شبكة المشتركين.

3- مصلحة الموارد البشرية.

4- مصلحة الزبائن.

5- مصلحة التحويل الرقمي.

وبما أن كل مصلحة يرأسها مشرف واحد، وهو الذي يحدد الاحتياجات التدريبية وبشارك في وضع الخطة التي ترسل إلى مراكز التدريب المختلفة داخل أو خارج الوطن، فهو المعني الأول بعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية، وعليه فالباحث قَصَدَ هؤلاء القائمين على تخطيط برامج التدريب أو ما يسمى بـ « **Titre de formation** ».

حتى يتمكن الباحث من فهم وتفسير العلاقة بين التكنولوجيا الرقمية وتنمية الموارد البشرية، بالإضافة إلى ذلك فإن التصور المستقبلي يكون مستمد عادة من المسؤولين والخبراء، لكن مع هذا فقد قام الباحث بإجراء مقابلة جماعية، وقد تمت بطريقة عرضية، وهذا في حالة عدم وجود أي اختيار للباحث في تحديد مجتمع البحث المستهدف ولا اختيار العناصر بطريقة عشوائية، حيث يغلب على الوحدة (مجال الدراسة) كثرة الحركة بالنسبة للموظفين، وذلك بحكم أعمالهم التي تتطلب النزول إلى الميدان والتنقل بين مختلف المصالح بصفة مستمرة، وعلى هذا الأساس تم جمع بعض الموظفين في إحدى المكاتب، لا سيما أولئك الذين يتأهبون للانصراف لنهاية دوامهم، وتمت معهم المقابلة الجماعية.

3-5. تحديد وتعريف مجال الدراسة:

1-3-5. تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر هي شركة تجارية ذات أسهم برأسمال عام، وهي مؤسسة عمومية تنشط ضمن نطاق سوق الشبكات الرقمية وخدمات الاتصال، نشأت هذه الشركة طبقا للقانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، والذي ينص على إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، هذا القانون الذي فصل بين نشاطات البريد وبين نشاطات الاتصالات السلكية واللاسلكية.

وعلى هذا الأساس فإن شركة اتصالات الجزائر التي يحكمها هذا القانون يتيح لها موقع شركة اقتصادية عامة، وشركة ذات أسهم (SPA) "Société par action" في إطارها القانوني، تأسست الشركة رسميا وبادرت مهامها في 01 جانفي 2003، لتلج بذلك عالم تكنولوجيا المعلومات الرقمية وتكنولوجيا الاتصالات وفق ثلاثة أهداف أساسية وهي:

1. الربحية
2. الكفاءة
3. جودة الخدمة¹

بلغت الحصة المالية الإجمالية المُعدّة لتطوير تهيئة الاستثمارات بـ: 203.976 مليون دينار جزائري، قدر عدد مشتركها في الهاتف عام 2008 بأكثر من 11 مليون مشترك منها 2.922.731 مشترك في الهاتف الثابت، أما عدد مشتركها في الهاتف النقال فبلغ أكثر من 09 ملايين مشترك بـ "موبيليس" "Mobilis" نهاية 2007.²

¹ http://www.algeriatelecom.dz/=intro_mass, date 07/08/2008, l'heur: 20:05.

² <http://ar.wikipedia.org>, date 11/09/2008, l'heur : 13:35.

5-3-2. نبذة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر:

في سنة 1830 كانت الجزائر ترزخ تحت وطأة الاستعمار الفرنسي، وجاء في محتوى الرسالة التي بعث الجنرال "شنايدر" "Schneider" بتاريخ 14 أكتوبر 1839 إلى الحاكم العام "مارشال فالي" "Marchal Vallé" و التي من خلالها تم لأول مرة ترسيم تسمية "الجزائر".

منذ بداية الاحتلال الفرنسي كانت الخزينة العسكرية تضمن خدمة الهياكل البريدية، وأوكل الأمر الصادر في 20 أوت 1839 حول النظام المالي في الجزائر المكلف بالدفع على مستوى الخزينة مهام البريد، ومنذ ذلك الحين أصبحت الخدمة البريدية تؤدي من طرف الإدارة العسكرية التي كانت تستعمل لنقل المراسلات، علامات خصوصية للدلالة على "بريد الجيوش" ومنها الجزائر، وهران، بونة (عنابة)، بوجي (بجاية)، فيليب فيل (سكيكدة)، وكانت هي المكاتب المركزية الخمسة، وابتداء من سنة 1839، أصبحت المكاتب الجزائرية تستخدم ختما صغيرا دائري الشكل ذو حدين يشبه الختم المتداول في فرنسا، لكنه يحمل الرقم المشير إلى المقاطعة الإدارية الفرنسية اسم الجزائر.¹

لقد شهدت سنة 1924 ميلاد الطابع البريدي الذي يحمل تسمية "الجزائر فرنسية" وفي الفاتح من جويلية، تم بيع في جميع مكاتب البريد الموجودة في الجزائر أربع طوابع بريدية خاصة بالجزائر وذات الاستعمال الاعتيادي اليومي.

وعندما انطلقت الثورة التحريرية في الجزائر سنة 1954 نظمت فرنسا خلية خدمة بريدية عسكرية، وهي الخدمة التي شرع في أدائها انطلاقا من الفاتح جويلية 1955، وهي السنة التي عرف فيها ارتفاع عدد العاملين بميدان البريد العسكري، حيث انتقل العدد من 2500 إلى 16.000 عامل، وفي الفاتح جانفي من السنة الموالية، أصبحت هذه الخدمة مكونة من مديرية ومكتب حدودي بالجزائر العاصمة وخمس مكاتب بريدية عسكرية.

¹ قريط عمر، تاريخ بريد الجزائر، <http://guerguit.jeeran.com>، التاريخ 2008/09/11، الساعة 01:43

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

أصبح الطابع البريدي الخاص بالجزائر الفرنسية متوافر مسوق في جميع مكاتب بريد المحافظات الجزائرية الثلاث، بالإضافة إلى إقليم الجنوب "الصحراء" كان ذلك انطلاقاً من 11 ديسمبر 1923، وهو الطابع الذي اختفى بتاريخ 22 جويلية 1958 أي بعد 34 من وجوده.

إن الحديث عن تاريخ البريد والمواصلات في الجزائر يقودنا إلى الحديث عن الخامس جويلية 1962، عندما أخذت زمام الأمور هياكل البريد من طرف مجموعة من الشباب الجزائري، وكان أثر ذلك على الشعب الجزائري ذو مفعول قوي.

وبعدها جاء أول طابع خاص بالجزائر المستقلة، والذي عرف باسم "1+9" وهو طابع تم إصداره لإحياء الذكرى الثامنة لاندلاع ثورة التحرير، وكان بمثابة مفخرة لكل البلاد التي من حقها وضع طابعها الخاص بها والمجسد للسيادة المستردة.

أولاً: التنظيم القانوني للبريد الجزائري قبل انفصاله عن قطاع الاتصالات:

إن الحقبة الاستعمارية التي طالت في الجزائر والفراغ التشريعي الذي عرف بعد الاستقلال، هذا الذي اقتضى ضرورة استمرار العمل بالقوانين الفرنسية تحت غطاء جزائري الذي لم يتكيف مطلقاً مع الظروف المحلية ودفع بالرئيس "هوارى بومدين" إلى إصدار أمر في 05 جويلية 1973 فحواه التوقف عن العمل بالقوانين الفرنسية في سائر القطاعات ومن بينها قطاع البريد.

1. البريد الجزائري قبل انفصاله عن قطاع المواصلات:

رغم إصدار أمر 05 جويلية 1973 للتوقف عن العمل بالفرنسية، والذي دخل حيز التنفيذ في جويلية 1975 دفع بظهور معظم القوانين التي نظمت مختلف القطاعات والتي كان من بينها قطاع البريد الذي نظمه الأمر رقم 89/75 الصادر في 28 ذي الحجة 1325 هجري الموافق لـ 30 ديسمبر 1975 والذي عدل في جزئه التنظيمي فقد نظم البريد كقطاع متصل اتصال كامل بقطاع المواصلات، وبالتالي برزت وزارة البريد والمواصلات ليظهر بعد ذلك المرسوم رقم 71/83 المحدد لصلاحيات وزير البريد والمواصلات والمؤرخ في 23 ربيع الأول 1403 هجري الموافق لـ 08 جانفي 1983 وللدلالة على قوة الترابط بين القطاعين صدر

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

القانون رقم 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالبريد والموصلات السلكية واللاسلكية ومن أهم القوانين التي صدرت بعد ذلك القانون 115/94 المؤرخ في 25 ماي 1994 المتضمن رسوم الخدمات المالية الخاصة بالنظام الداخلي. وعُدل المرسوم التنفيذي 116/94 بتاريخ 16 ديسمبر 1995 بالمرسوم التنفيذي 432/95 الذي نظم الخدمات المالية البريدية الخاصة بالنظام الدولي.

ليختلف هذا التنظيم اختلافا جذريا بعد بروز مؤسسة "بريد الجزائر" "Algérie Poste" التي كانت نشأتها بمقتضى 43/02 المؤرخ في 14 جانفي 2002 لتظهر بعد هذا وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، لتتقسم إل فرعين أساسيين: "بريد الجزائر" "Algérie Poste" و "اتصالات الجزائر" "Algérie Telecom"، لتخلف بهذا الإدارة المركزية لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

2. التنظيم القانوني للبريد الجزائري بعد انفصاله عن قطاع الاتصالات:

إن ظهور وزارة البريد وتكنولوجية الإعلام والاتصال نتج عنه بروز صلاحيات جديدة تختلف عن صلاحيات البريد والموصلات التي حددها المرسوم 81/83 المؤرخ في جانفي 1983 فقد ظهر تنظيم يختلف عن التنظيم السابق بعد الانفصال عن قطاع الموصلات السلكية واللاسلكية والمعلوماتية والتقنيات السمعية البصرية ويساهم في تحضير مشاريع نصوص ذات طابع تنظيمي، كما أنه يحدد محتوى الخدمة العامة والتعريفات الخاصة وطرق تحويل مراكز البريد في كل المناطق حتى النائية منها، وطبقا للمادة رقم 11 من هذا القانون فهو من يقترح تنظيم الإدارة المركزية والهيكل اللامركزية والسهر على السير للمؤسسات الموضوعة تحت السلطة طبقا للقوانين المعمول بها وقد نصت الفقرة الرابعة من نفس المادة على ضرورة مساهمته في إعداد القواعد القانونية التي يخضع لها موظفو القطاع، وقد تغيرت الإدارة المركزية لتظهر بذلك الإدارة المركزية بوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وذلك طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 85/03 المؤرخ في 05 فيفري 2003، حيث احتوت هياكل عامة هي:

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

- المديرية العامة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- مديرية البريد ومديرية الخدمات المالية البريدية.
- مديرية الشؤون القانونية العلاقات الدولية والاتصالات.
- مديرية الموارد البشرية والتكوين.
- مديرية المالية والوسائل.

ولعل أهم هذه المديريات مديرية البريد التي نظمتها المادة الثالثة من هذا المرسوم، حيث تنفرد إلى مديرتين رئيسيتين:

- المديرية الفرعية للدراسات والاستشراف والتقييس.
- المديرية الفرعية للخدمات العامة.

حيث تقوم المديرتين بإعداد كل ما هو مطور للبريد وتابع تطور أسواق البريد على الصعيدين الوطني والعالمي. وتحلل هذا التطور، كما أنها تحدد شروط ممارسة النظام التخصيصي وتسهر على تطبيق كل القوانين سواء إن كان تشريعيا أو تنظيميا منظما للبريد وتقوم بتنفيذ سياسة الحكومة في مجال الخدمة البريدية العامة.

وظهر المرسوم التنفيذي 59/03 المؤرخ في فيفري 2003، المتضمن تنظيم المفتشية العامة بوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال الذي حل محل المرسوم التنفيذي 67/92 الصادر بتاريخ 12/02/1962، حيث تقوم هذه الأخيرة بمراقبة الهيئات الممركزة وغير الممركزة الموضوعة تحت وصاية الوزارات وتتابع النقائص الموجودة وتسهر على حسن استعمال الوسائل الموضوعة تحت إشراف هذه المكاتب، وتتأكد من مدى تنفيذ قرارات الوزير، بالإضافة إلى تقويمها وتدخلها في هذه المكاتب يكون بصفة سنوية طبقا لبرنامج سنوي مدروس، إلا أنها قد تكون فجائية إذا طلب الوزير ذلك.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

وعليه أصبحت هذه المؤسسة هيئة من الهيئات اللامركزية التقنية بكل ما يحويه هذا المفهوم من ضرورة الاستقلالية والتمتع بالشخصية المعنوية وتبقى هذه الاستقلالية نسبية كباقي الهيئات اللامركزية الأخرى.

3. بعض الشواهد التاريخية في مسيرة البريد الجزائري:

- 01 نوفمبر 1962 إصدار أول طابع بريدي جزائري.
- 1964 استبدال العملة المتداولة آنذاك الفرنك الجديد بعملة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية (الدينار).
- 1966 الإعلان الرسمي من العمل بنظام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بتسليم دفتر صندوق الوفير والاحتياط للرئيس الراحل "هوارى بومدين" على مستوى البريد المركزي بالعاصمة
- 1975 إدخال وسيلة الإعلام الآلي على عملية تسيير الحسابات البريدية الجارية
- 1991-2000 ضمان التواجد البريد عبر كامل التراب الوطني.
- أوت 2000 إصدار القانون المحدد والمسير لعملية إصلاح قطاع البريد والمواصلات.
- جانفي 2002 إنشاء مؤسسة بريد الجزائر
- 01 جانفي 2003 الاستقلالية الذاتية لمؤسسة اتصالات الجزائر ذات الطابع التجاري والصناعي عن بريد الجزائر.¹

3-3-5. نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر:

كما سبق الذكر فإن شركة اتصالات الجزائر تأسست رسميا وبإدارة مهامها في 01 جانفي 2003، لتلج بذلك عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرقمية، وفق ثلاثة أهداف أساسية هي الربحية، الكفاءة وجودة الخدمة، وأهم نشاطات اتصالات الجزائر هي:

¹ قريط عمر، تاريخ بريد الجزائر، <http://guerguit.jeeran.com>، التاريخ 2008/09/11، الساعة 01:43

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

- تقديم خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية لنقل وتبادل الصوت والرسائل النصية، البيانات الرقمية والمعلومات السمعية البصرية.
- تطوير وتشغيل وإدارة الشبكات العامة والخاصة للاتصالات السلكية واللاسلكية.
- إنشاء وتشغيل وإدارة الترابط مع جميع مشغلي الشبكات.

بالإضافة إلى كل هذا تسعى اتصالات الجزائر في عالم التكنولوجيا المعلوماتية والاتصالات الرقمية بتحقيق الأهداف التالية:

- زيادة العرض من الخدمات الهاتفية، وتسهيل الحصول على خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية لأكثر عدد من المستخدمين، لاسيما في المناطق الريفية.
- زيادة جودة الخدمات المقدمة ونطاقها أيضا وجعلها أكثر قدرة على المنافسة في مجال خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية.
- تطوير شبكات وطنية موثوق بها للاتصالات السلكية واللاسلكية ومتصلة بشبكة المعلومات العالمية الكبرى.

4-3-5. الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر مقسمة إلى مديريات مركزية، جهوية ومديريات تنفيذية في جميع أنحاء الولايات، تهتم بالأعمال التجارية والخدمات الثابتة، وغيرها من وظائف الدعم للشبكات، إضافة إلى ذلك فهي تنقسم أيضا إلى:

- الهاتف النقال (موبيليس Mobilis).
- شبكة الانترنت (جواب Djaweb).
- الاتصالات السلكية واللاسلكية (REVSAT).

ومن بين المديريات الجهوية الوحدة العملية بسكرة - مجال الدراسة - حيث يتكون الهيكل التنظيمي لمجال الدراسة كالتالي:

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

- **المدير الجهوي للوحدة:** وهو يحتل أعلى قمة الهيكل التنظيمي الهرمي الخاص بمجال الدراسة.
- **المفتشية:** وهي مصلحة مستقلة عن التنظيم من ناحية الوظائف، وتختص بعمليات التنظيم العام للمؤسسة وتتكون من موظفين.
- **مكتب الشؤون القانونية:** وهو مكتب مستقل كذلك، وهو يختص في الشؤون القانونية والمنازعات والتأمينات، بالإضافة إلى تحصيل المنازعات الهاتفية ويتكون من خمسة موظفين.
- **مصلحة الموارد البشرية:** وتتكون من مكتب الأجور، ومكتب تسيير المستخدمين، ومصلحة الشؤون الاجتماعية وتتكون من ستة موظفين على مستوى مجال الدراسة.
- **مصلحة الزبائن:** وتنقسم إلى مكتب الخدمات الجديدة، مكتب الحسابات الكبرى ومكتب النوعية التجارية، وتتكون من 15 موظف على مستوى مجال الدراسة.
- **مصلحة استغلال شبكات المشتركين:** تنقسم إلى مكتب هندسة الخطوط، مكتب مراقبة الإنتاج، مكتب الدراسات والتوثيق، ويتكون من 45 موظف على مستوى مجال الدراسة.
- **مصلحة استغلال الشبكات القاعدية:** وتنقسم إلى مكتب البيئة، قسم إرسال المعطيات والتراسلات وقسم التحويل الذي ينقسم بدوره إلى مركز التضخيم المركز الرقمي ومركز الوحدات الهاتفية، وتتكون المصلحة من 22 موظف موزعين عبر مختلف الوحدات والأقسام على مستوى مجال الدراسة.
- **مصلحة الوسائل:** وتنقسم إلى مكتب الممتلكات، مسير المخازن، مكتب المباني ومكتب النقل، مركز صيانة المباني، ويتكون من 11 موظف على مستوى مجال الدراسة.

أما عدد الموظفين الذين يعملون بهذه المؤسسة فقد بلغ يوم التحقق الميداني، وحسب ما أخذ من رئيس مصلحة الموارد البشرية 106 عامل، موزعين على المصالح والوحدات والأقسام المختلفة.

5-3-5. مجالات الدراسة:

تحدد مجالات الدراسة في الآتي:

1- المجالات الموضوعية:

اقتصرت الدراسة على محاولة التعرف على واقع استعمال التكنولوجيا الرقمية في تنمية الموارد البشرية، والعلاقة بين هذين الأخيرين من خلال زيادة الكفاءة والفاعلية وتحسين الأداء للموارد البشرية، وهو ما يمثل الوضع الراهن أو الابتدائي، بالإضافة إلى استشراف سيناريوهات تتضمن مستقبل تنمية الموارد البشرية باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وهذا على مستوى شركة اتصالات الجزائر (الوحدة العملية) مجال الدراسة مدينة بسكرة.

2- المجال البشري:

تُركز الدراسة على خمس (05) حالات المتمثلة في رؤساء المصالح الذين تخول لهم مهامهم الإشراف على الموارد البشرية والذين ينتمون إلى المصالح المعنية وذلك من خلال الأنشطة الإدارية والتقنية على حد السواء.

3- المجال المكاني:

تركزت الدراسة على مختلف مصالح مؤسسة اتصالات الجزائر (الوحدة العملية) التابعة لوزارة الإعلام وتكنولوجيات الاتصال بالجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، والتي تقع وسط مدينة بسكرة وقد تضمنت الدراسة المصالح التالية:

- مصلحة الموارد البشرية.

- مصلحة الزبائن.

- مصلحة استغلال شبكات المشتركين.

- مصلحة استغلال الشبكات القاعدية.

- مصلحة التحويل الرقمي.

مع استبعاد الوكالة التجارية، لاعتذاره على التحقق الميداني بحكم الانشغال الدائم مع

العملاء.

4-المجال الزمني:

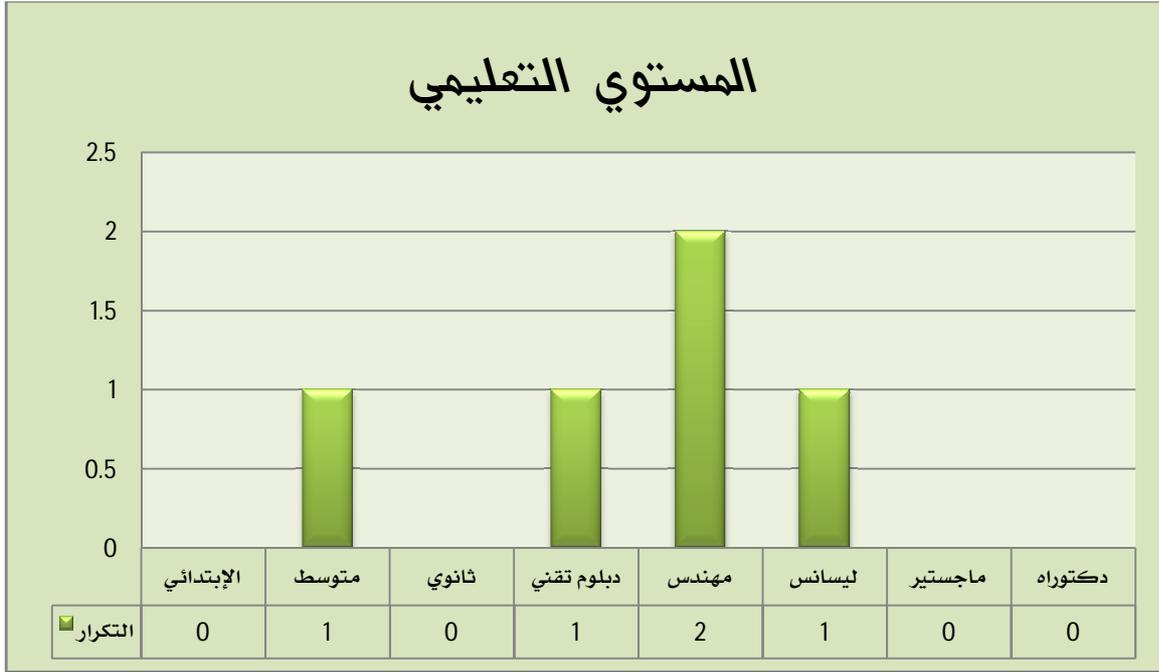
يتحدد المجال الزمني لهذه الدراسة فيما يتعلق بالجانب الميداني من خلال أول خرجة ميدانية، والتي كان الغرض منها الاستطلاع على مجال الدراسة ابتداء من 27 ماي 2008 إلى غاية 23 جويلية 2008، والتي دامت حوالي ثلاثة أشهر استعمل فيها الباحث جملة الملاحظات المدونة في دفتر المشاهدات، وكذا المقابلات التي خص بها الباحث المسؤولين عن المصالح السابقة الذكر.

4-5. تحليل وتفسير البيانات العامة:

سيتم التطرق إلى تحليل وتفسير البيانات الخاصة بالتساولين الأول والثاني اللذان يمثلان الوضعية الراهنة للعلاقة بين متغيرات الدراسة، وذلك بناءً على البيانات العامة المشتركة لمجتمع البحث والمتمثل في خمس (05) حالات تم اختيارها قصدياً بناء على ما سبق ذكره في المقاربة المنهجية للبحث.

1-المستوى التعليمي:

رسم بياني رقم 01: يوضح المستوى التعليمي لمجتمع البحث

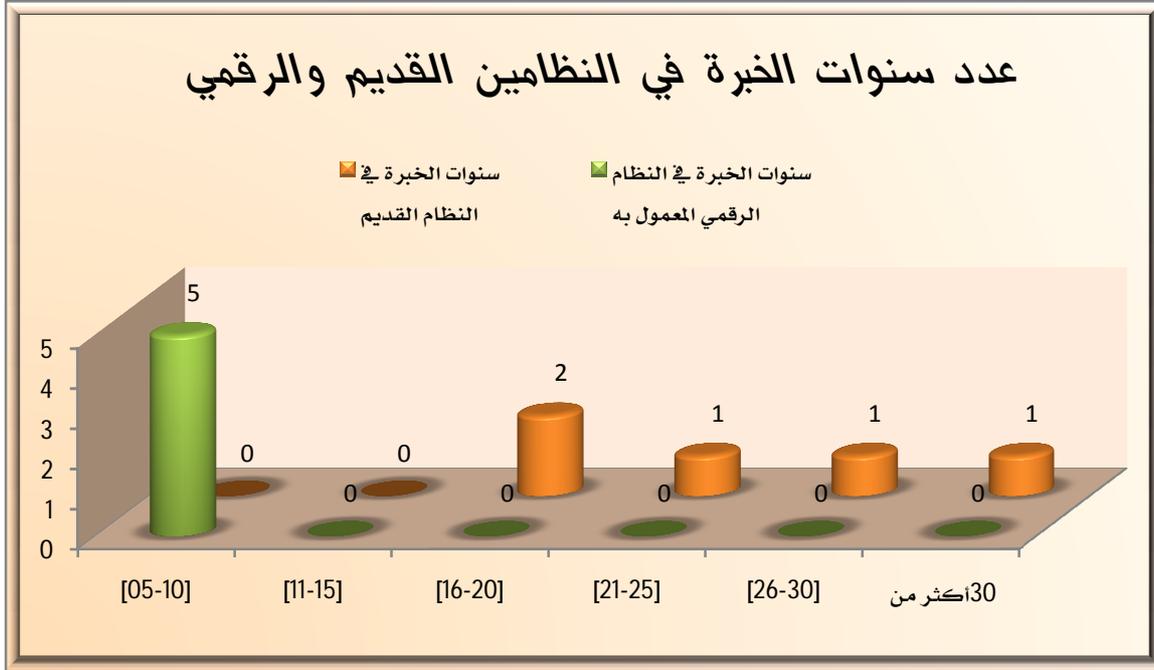


يتضح من خلال الرسم البياني رقم 01 الذي يمثل المستوى التعليمي لمجتمع الدراسة والذي يظهر وجود عنصر واحد فقط ذو مستوى تعليمي بسيط، والمتمثل في المتوسط، حيث جاء بنسبة مئوية قدرت بـ 20% وثلاث عناصر ذو مستوى جامعي ويمثلون نسبة 60% واحد منهم متحصل على شهادة معادلة لـ الليسانس حسب إداءه، ومهندسين في الاتصالات خرجي جامعة وهران وتقني واحد خريج معهد الاتصالات بورقلة يمثل نسبة 20% من مجتمع البحث. نستنتج من خلال هذه المعطيات أن المستوى التعليمي لمجتمع البحث -والذين هم في الأصل رؤساء مصالح- لا بأس به، حيث تشير المعطيات الرقمية المتحصل عليها أن المبحوثين الذين يحملون مستوى بسيط ضئيل وأن المستوى الابتدائي منعدم تماما حسب ما صرح به.

وعليه فالمستوى التعليمي من المؤشرات الهامة التي تساعد الباحث على إسقاط الآراء والاتجاهات المصرح بها مع ما يتماشى وهدف الدراسة، بالإضافة إلى معرفة مدى القدرة على التكيف لدى مجتمع البحث مع المتغيرات الحاصلة سواء كانت على مستوى المؤسسة أو على المحيط الخارجي لها.

2- عدد سنوات الخبرة لمجتمع البحث:

رسم بياني رقم 02: يوضح عدد سنوات الخبرة في النظامين القديم والرقمي



يبدو من خلال هذا الرسم البياني أن أغلب عدد سنوات الخبرة في النظام القديم عند مجتمع البحث تراوح بين مدى (16-20) سنة، والذين تمثلهم نسبة 40%، أما النسب الأخرى والتي تمثلت في 20% فكانت بين (21-25) سنة و(26-30) سنة وأكثر من 30 سنة؛ وعلى العموم فإن هذه النسب تبين أن أفراد الدراسة لهم خبرة طويلة في ميدان العمل -مجال الدراسة- وأنهم تحصلوا على مناصبهم الحالية كرؤساء مصالح على أساس الأقدمية في العمل، وهذا ما يبينه الرسم البياني الموضح أعلاه، بالإضافة إلى هذا فإنه يوجد توافق نسبي بين سنوات الخبرة والمستوى التعليمي، إلا في حالة واحدة وهي صاحب التعليم المتوسط الذي يمثل خبرة أكثر من 30 سنة، وهو أمر معروف في أغلب القطاعات الحكومية أو حتى الخاصة، أي أن صاحب الخبرة في مجال معين هو الذي يتولى المسؤولية قبل إحالته إلى التقاعد.

أما فيما يخص سنوات الخبرة في النظام الرقمي؛ وهو المعمول به في الوقت الراهن، فقد أجمع مجتمع البحث على خمس سنوات؛ أي منذ أن استقلت المؤسسة بكيانها عن البريد والاتصال، ودخول عهدة جديدة تمثلت في النظام الرقمي الذي أصبح ساري المفعول منذ الفتح من جانفي 2003، وهو كذلك أمر بديهي لا يحتاج إلى تحليل أو تفسير إلا في حالة شغل أحد المبحوثين في مؤسسة أخرى خارج الوطن تعتمد على النظام الرقمي منذ مدة طويلة، وهذا ما لم يرد على الإطلاق.

إذن نرى أن هناك علاقة منطقية بين المستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة، وهذا ما سيسمح لنا بتفسير البيانات على إثره بعد إجراء المقابلات.

5-5. تحليل وتفسير البيانات الخاصة بالوضعية الراهنة:

سيتم في هذا الجزء تحليل ومناقشة البيانات والمعلومات المتحصل عليها من خلال استخدام أدوات جمع البيانات المذكورة في الفصل الأول، والإجابة على الأسئلة الفرعية التي كان الغرض منها التقصي الميداني، والتعرف على الوضعية الراهنة أو الوضع الابتدائي للعلاقة بين متغيرات الدراسة.

قبل التطرق إلى تفرغ البيانات المستمدة من المقابلات التي أجراها الباحث مع مجتمع البحث كان لزاما على الباحث أن يقوم بعملية تقيئة للمعلومات المقدمة من طرف المبحوثين بحكم أن المقابلات كانت مفتوحة، وحتى يسهل التعامل مع هذه المعطيات لجأ الباحث إلى تقنية تحليل المحتوى كتقنية مكملة للتعرف على العلاقة بين التكنولوجيا الرقمية وتنمية الموارد البشرية، وقد استخدم الباحث في هذا الصدد وحدة الموضوع (السياق) والتي تعرف أيضا بوحدة الفكرة التي يدور حولها الموضوع، لذا تستخدم كوحدة عد في قياس الموضوعات، وكوحدة تسجيل في حساب الأفكار الخاصة بالأسباب والدوافع والآراء والتصرفات والقيم والاعتقادات والاتجاهات... الخ، ووحدة الفكرة هي غير ثابتة الشكل من حيث الظهور فيمكن العثور عليها في جملة أو فقرة كاملة أو نص مستقل وهي مرتبطة الظهور هنا حسب المستوى اللغوي الذي يجري على أساسه التحليل، كما يمكن أن يدعم بالملاحظات المدونة في دفتر المشاهدات؛

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

بالإضافة إلى هذا هناك بعض الأسئلة في المقابلة لا تتطلب تحليلاً لمضمونها، حيث اشتملت الإجابة على احتمالين أو ثلاث على الأكثر.

جداول التساؤل الأول:

تحليل محتوى استجابة أفراد الدراسة حول:

جدول رقم 04: يمثل تهيئة أساليب التكنولوجيا الرقمية المتبعة من طرف إدارة الموارد

البشرية لتنمية مواردها.

النسبة المئوية %	مجموع التكرار	الموضوع (السياق الإيحائي)	الموضوع (السياق الصريح)	سمات التكنولوجيا الرقمية المستعملة في العملية التدريبية
		التكرار	التكرار	
8,16	04	02	02	شبكات الحاسب الآلي المختلفة (Intranet-Extranet)
8,16	04	02	02	أنظمة التشغيل التي يتم من خلالها تشغيل الحاسب الآلي وتنفيذ البرامج*
14,29	07	03	04	التقويم الإلكتروني
00	00	00	00	البريد الصوتي
18,37	09	05	04	نظام الاجتماعات السمعية (ربط الأشخاص في المواقع المختلفة عبر الاتصال السعوي)
00	00	00	00	التدريب الفيديوي متداخل الفعاليات جهاز IVT
14,29	07	02	05	نظام إدارة الوثائق الآلي
16,33	08	03	05	البريد الإلكتروني
20,41	10	05	05	الإنترنت
% 100	49	22	27	المجموع

* يقصد بها مجمل البرامج المعتمدة كـ "Word, Excel, Access, Gaia, Windows, Java, Flash Player, C++, Spad..." والتي يتم من خلالها معالجة البيانات الداخلية على مستوى الوحدة أو على مستوى المديرية أو على المستوى الخارجي (النطاق العالمي).

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

يتضح من خلال المبين أعلاه أن عملية تقيئة المعطيات المقدمة من طرف المبحوثين تمت على أساس ما صرح به فعليا في الإجابة على التساؤلات التي غطت المحور الأول من المقابلة المفتوحة، والتي تمثلت في التساؤل الأول الذي تفرع عن التساؤل الرئيس لإشكالية البحث والتي تضمنت الأنظمة والأساليب والخيارات الرقمية التي تطبق في عملية تنمية وتطوير الموارد البشرية من خلال العملية التدريبية على مستوى مجال الدراسة، بالإضافة إلى هذا تمت عملية التقيئة كذلك على أساس الإجابات الإيحائية من خلال وحدة الموضوع أو السياق؛ وكان ذلك ضمن التفاعل اللفظي الذي دار بين الباحث ومجتمع البحث، زيادة على ذلك كل ما هو موجود على المستوى العالمي، والذي استقاه الباحث من خلال ما تطرق إليه في الأدبيات المتصلة بالموضوع.

فمن خلال تحليل محتوى المقابلات التي دارت مع مجتمع البحث صنف الباحث سمات التكنولوجيا الرقمية التي تستعملها إدارة الموارد البشرية في تنمية مواردها؛ حيث احتلت "الانترنت" صدارة الترتيب بنسبة 20.41% ويتكرر 10 من مجموع التكرارات وهذا بحكم أن المؤسسة تنشط في إطار بيع وتثبيت "Installation" الانترنت والمتمثلة في فرعها (جواب Djaweb).

أما نظام الاجتماعات السمعية (يربط الأشخاص في المواقع المختلفة عبر الاتصال السمعي)، فقد جاء في المرتبة الثانية بنسبة 18.37% ويتكرر 09 من مجموع التكرارات، لكن هذه النسبة لا تمثل حقيقة هذه التقنية في المؤسسة، حيث يتم استعمال هذه التقنية في العملية التدريبية خارج الوطن، وليس على مستوى المؤسسة.

أما نظام البريد الإلكتروني فقد جاء بتكرار 08 من مجموع التكرارات وبنسبة قدرت بـ 16.33% وهي تعبر عن المراسلات التي تتم بين مختلف المديرية ويتمثل هذا الأخير في عملية استقطاب الموارد البشرية، فاستعماله في عملية التدريب محدود نوعا ما.

أما نظام التقويم الإلكتروني فقد جاء بنسبة 14.29% ويتكرر 07 من مجموع التكرارات وهي نسبة معقولة بحكم أن المؤسسة انتقلت من النظام التناظري التماثلي "Analogique" إلى

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

النظام الرقمي "Numérique" منذ 2003 وأصبحت بذلك معالجة البيانات تتم عن طريق البريد الإلكتروني، وهي نفس النسبة المئوية مع نظام إدارة الوثائق الآلي.

أما أنظمة التشغيل التي يتم من خلالها تشغيل الحاسب الآلي وتنفيذ البرامج فقد جاء بنسبة ضعيفة 08.16% وبتكرار 04 من مجموع التكرارات، وذلك لاقتصار العمل على الأنظمة العادية التي يتم من خلالها التحكم في العمل؛ أي أن العمل لا يتعطل بواسطتها.

أما شبكات الحاسب الآلي المختلفة المتمثلة في "الانترنت والاكسترنات" فقد جاءت كذلك بنسبة 08.16% وبتكرار 04 من مجموع التكرارات، وهي نسبة ضعيفة بحكم أن المؤسسة تنشط في إطار الشبكات و الاتصالات، حيث لم يسجل الباحث وجود شبكة محلية داخلية على مستوى مجال الدراسة، لكن على مستوى المديرية العامة فتوجد شبكة داخلية وشبكة خارجية يتم من خلالها الاتصال بخارج الوطن والفروع المتواجدة على مستوى العاصمة، أما على مستوى مجال الدراسة فهي كما جاء على لسان رئيس مصلحة الشبكات القاعدية فهي - شبكات الحاسب الآلي المختلفة- قيد الانجاز في المستقبل.

أما البريد الصوتي والتدريب الفيديوي متداخل الفعاليات فلم يسجل الباحث فيه أي وجود على مستوى مجال الدراسة إن لم نقل أن استعماله في العملية التدريبية منعدم تماما، حتى على مستوى المديرية العامة.

بالإضافة إلى ذلك لم يسجل الباحث تباين كبير في إجابات المبحوثين فيما يخص هذا المحور - استخدام عناصر التكنولوجيا الرقمية في العملية التدريبية- سواء ما كان معن به صراحة أو الإيحائي من الإجابات، وإن كان هناك اختلاف فهذا راجع إلى اختلاف أنشطة المصالح التي تمثل مجال الدراسة، فهناك مصالح ذات طابع إداري تسييري، وهناك مصالح ذات طابع تقني، وبالتالي فاستعمال التكنولوجيا الرقمية في العملية التدريبية على مستوى هذه المصالح يكون مختلف حسب طبيعة مهام المصلحة.

وعليه فالباحث لم يهمل هذا الاختلاف.

1-3-5. تحليل وتفسير البيانات الخاصة بالتساؤل الأول:

"ما هي أساليب التكنولوجيا الرقمية التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في تنمية مواردها؟"

- العملية التدريبية بواسطة الأنظمة الرقمية:

النسبة المئوية %	التكرار	التكنولوجيا الرقمية المتبعة في العملية التدريبية
17,39	04	شبكات الحاسب الآلي المختلفة (INTRANET – EXTRANET)
39,13	09	نظام الاجتماعات السمعية (ربط الأشخاص في المراتع المختلة عبر الأتمتة الصناعية)
43,48	10	الإنترنت
00	00	البريد الصوتي
100	23	المجموع

جدول رقم 05: يوضح التكنولوجيا الرقمية المتبعة في العملية التدريبية

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن الأنظمة الرقمية المتبعة في العملية التدريبية، والتي أشار إليها مجتمع البحث على اختلاف تخصصاتهم تقتصر على بعض الأنظمة، والتي تعتبر أنظمة عادية بالنسبة لمؤسسة بحجم اتصالات الجزائر التي تهيمن على سوق الاتصالات والشبكات والمعلومات الرقمية، حيث تربعت الإنترنت سلم الترتيب بتكرار 10 من مجموع التكرارات ونسبة مئوية قدرت بـ 43.48% وهي نسبة تعتبر مقبولة إذا اعتبرنا المؤسسة - مجال الدراسة- دخلت حيز الأنظمة الرقمية منذ 2003 وهي فترة قصيرة نوعا ما لكي تعتمد فيها إدارة الموارد البشرية على الإنترنت لتدريب وتنمية مواردها، فهي - إدارة الموارد البشرية-

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

تستعمل الإنترنت للاطلاع على بعض الأساليب التدريبية التي تتوافق واختصاص المصالح المكونة لمؤسسة اتصالات الجزائر.

وإن كان هناك استغلال للإنترنت في العملية التدريبية فإن هذا الاستغلال شخصي من طرف موظفي الشركة، وليس هناك برنامج مسطر كالتدريب الافتراضي المؤسس على أسس أكاديمية بيداغوجية مثلما ما هو متوافر لدى جامعة بسكرة في إطار برنامج " سيسكو CISCO " أو التكوين الافتراضي.

ثم يأتي في المرتبة الثانية نظام الاجتماعات السمعية (ربط الأشخاص في المواقع المختلفة عبر الأقمار الصناعية) بتكرار 09 وبنسبة مئوية قدرت بـ 39.13% وهي نسبة جيدة في حالة ما إذا تم التدريب بواسطة هذه التقنية على مستوى المؤسسة مجال الدراسة، لكن ما يؤخذ على هذه النسبة أن النظام التدريبي الرقمي يتم خارج الوطن حيث أن القوى العاملة تستفيد في إطار إدخال تكنولوجيات جديدة من برنامج تدريبي خارج الوطن على مستوى شركات عالمية الصانعة للتكنولوجيا الجديدة مثل شركة "صوني إيريكسون SONY ERICSON" وشركة "موتورولا MOTOROLA" التي تعمل على تكوين التقنيين والفنيين في مجال تخصص التكنولوجيا المستوردة، ويتم ذلك كما جاء على لسان رئيس مصلحة التحويل الرقمي بقوله المعبر به صراحة:

"تكون العملية التدريبية باستخدام العديد من الأنظمة الرقمية التي لها علاقة بطبيعة التخصص والعمل، وذلك بنظام التدريب الجماعي؛ أي ربط الأشخاص في المواقع المختلفة عبر الساتل وهذا بمركز تدريب في دولة السويد."*

وما يفهم من هذا التصريح أن هذه التقنية لا تستخدم ضمن محيط المؤسسة مجال الدراسة، وهذا يبين مدى قلة استعمال التقنيات الحديثة في الاتصال بمعاهد ومراكز تدريب

* تصريح رئيس مصلحة التحويل الرقمي خلال المقابلة التي جمعت الباحث به في يوم 2008/06/18 على الساعة 11:14.

عالمية، وهذا راجع لضعف الاتفاقيات، وعدم التطلع لما هو أحسن فيما يخص العملية التدريبية.

أما شبكات الحاسب الآلي المختلفة ويقصد بها في هذا السياق الشبكات المحلية جاءت بتكرار 04 من مجموع التكرارات وبنسبة قدرت بـ 17.39% وهي نسبة ضعيفة نوعا ما، حيث لم يسجل الباحث -فيما يخص هذه التقنية خلال عملية الملاحظة وبالأسئلة المكملة للملاحظة- أي وجود شبكة محلية في مجال الدراسة، مع العمل أن المؤسسة مجال الدراسة تنشط في مجال تثبيت الشبكات (**Installation réseaux divers**) وهنا السؤال يطرح نفسه كيف لمؤسسة من بين مهامها تثبيت الشبكات لمؤسسات أخرى سواء كانت خدماتية أو ذات طابع صناعي وهي لا تحتوي على هذه الشبكات.

أما النسبة المتحصل عليها خلال الاستقصاء فهي حسب إلقاء أحد المسؤولين باتصالات الجزائر تختص بالمديرية العامة وبعض فروعها على مستوى العاصمة، ولكي نحصل على هذا السؤال صرح رئيس مصلحة الشبكات القاعدية بأنه في المستقبل القريب سيتم ربط المؤسسة مجال الدراسة بشبكة محلية (إنترنت، إكسترنات) حتى تتوسع الشركة على نطاق المحيط الداخلي والخارجي، ويتم التواصل بين مختلف المصالح والفروع عبر التراب الوطني وهذا ما سيسمح بالتعاون والعمل الجماعي، سواء كان في إطار تسيير العمل أو في ما يخص الإطلاع والتدريب والمعرفة.

أما البريد الصوتي فلم يرد على الإطلاق، وذلك بتكرار صفر وبنسبة مئوية 00% وهذا يدل على أن إدارة الموارد البشرية لا تُعني البريد الصوتي كأحد وسائل وأساليب التدريب أهمية، وهذا راجع حسب إلقاء بعض الموظفين -خلال المقابلة الجماعية- لضعف مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم، مع أن البريد الصوتي ذو أهمية كبرى في تسيير وتنظيم العمل والتدريب وزيادة المعرفة.

- الأنظمة الرقمية التي تعامل معها الموظفين خلال العملية التدريبية:

النسبة المئوية %	التكرار	الأنظمة الرقمية
13,33	04	أنظمة التشغيل التي يتم من خلالها تشغيل الحاسب الآلي وتنفيذ البرامج
23,33	07	التقويم الإلكتروني
23,33	07	نظام إدارة الوثائق الآلي
26,67	08	البريد الإلكتروني
13,33	04	شبكات الحاسب الآلي المختلفة (INTRANET - EXTRANET)
100	30	المجموع

جدول رقم 06: يوضح الأنظمة الرقمية التي تعامل معها الموظفين

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن الأنظمة الرقمية التي تعامل معها الموظفين خلال العملية التدريبية أو التي استغلتها إدارة الموارد البشرية في تنمية وتطوير مهارات موظفيها هي على النحو التالي:

جاء البريد الإلكتروني في المرتبة الأولى بتكرار 08 من مجموع التكرارات وبنسبة مئوية قدرت بـ 26.67% وهي نسبة متوسطة بالمقارنة مع النسبة المئوية لاستعمال الإنترنت والتي قدرت بـ 43.48%، حيث يبين لنا هذا الرقم أن استعمال البريد الإلكتروني في التواصل مع المدربين خلال العملية التدريبية متوسط، بل يُستعمل البريد الإلكتروني لغرض المراسلات الخاصة بالأوامر أو بالتزود ببعض الحلول المتعلقة ببعض المشكلات التي تعترض سير العمل، وحسب أحد الموظفين خلال المقابلة الجماعية " يوجد عدد كبير من الموظفين لا يملكون بريد إلكتروني"، وبالتالي هذا التصريح يعكس النسبة المئوية المذكورة سابقا لاستعمال البريد الإلكتروني في عملية التدريب والتزويد بالمهارات سواء كانت متعلقة بالعمل أو بمهارات

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

أخرى تساعد في كسب المعارف في الحياة اليومية، وحسب نفس المصدر في المقابلة الجماعية يرى هذا الأخير:

"أن استعمال ملحقات الإنترنت كالبريد الإلكتروني لا يأتي من فراغ، بل لابد على المؤسسة أن تولي اهتماما لموظفيها من خلال تحفيزهم على التدريب وتوعيتهم، مع العلم فإن المؤسسة قادرة على توفير الكثير من الإمكانيات لموظفيها"

أما التقويم الإلكتروني ونقصد به في هذا السياق المعالجة البيئية للنظم المعلوماتية، أو معالجة المدخلات والمخرجات من المعلومات، ونظام إدارة الوثائق الآلي احتلا المرتبة الثانية في سلم الأنظمة الرقمية التي تعامل معها الموظفين، وذلك بتكرار 07 من مجموع التكرارات وبنسبة مئوية قدرت بـ 23.33% وهذه النسبة تعتبر نسبة معقولة بحكم الفترة الزمنية القصيرة التي انتقلت خلالها المؤسسة مجال الدراسة من النظام القديم الروتيني إلى النظام الرقمي، ومع هذا فإن النظام الورقي مازال مهيمنا على المؤسسة، ومازالت الكثير من المعاملات تتم عن طريق كثرة الأوراق عبر تسلسل هرمي بيروقراطي طويل، وهذا لا يعكس التوجه نحو المؤسسة الإلكترونية التي تدير معاملاتها عبر الشبكات، وهذا راجع إلى أن الشركة مسيطرة على سوق إنتاج الاتصالات الرقمية والمحيط الخارجي للمؤسسة أي العملاء؛ وما المؤسسة إلا صورة منعكسة على واقع المجتمع، حيث نرى أن المجتمع مازال لا يستطيع استيعاب التكنولوجيا التقنيات المختلفة التي تتيحها التكنولوجيا الرقمية، وبالتالي مازال يتعامل على أساس الأنظمة الإدارية القديمة، وبما أن المؤسسة هي نظام اجتماعي يؤثر ويتأثر بالمحيط الخارجي فإن المؤسسة ملزمة بالتمسك بالمعاملات الورقية والتدرج الهرمي البيروقراطي المعروف. وهذا يعيق التطور والتنمية الشاملة في عصر يتسم بالتقدم والتسارع التكنولوجي غير المسبوق، بالإضافة إلى كل هذا فهناك أمية إلكترونية حتى على مستوى الموظفين أصحاب الأقدمية.

* تصريح بعض العاملين إثر المقابلة الجماعية التي جرت مع الباحث يوم 2008/06/16 على الساعة 15:10.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

أما شبكات الآلي المختلفة وأنظمة التشغيل التي يتم من خلالها تشغيل الحاسب الآلي وتنفيذ البرامج، فإنهما جاءا على التوالي في المرتبة الأخيرة بتكرار 04 من مجموع التكرارات وبنسبة مئوية قدرت بـ 13.33% وهي نسبة ضعيفة وهذا راجع إلى أن المؤسسة لا تحتوي على شبكات محلية كما سبق الذكر، أما بالنسبة لأنظمة التشغيل فإن المؤسسة تعتمد على أنظمة تشغيل عادية وهذا لا يعكس صورة المؤسسة، بالإضافة إلى بعض البرامج التي يتم من خلالها معالجة البيانات التي استدعى النظام الرقمي استعمالها وخاصة في التخصصات التقنية، أما على مستوى التخصصات الإدارية فهي مقتصرة على برامج "Word, Excel, Gaia*" وهي برامج عادية يمكن لأي مؤسسة الحصول عليها والتعامل معها، ومادامت هذه البرامج تسيير العمل فضرورة تطويرها أو استغلال أنظمة أكثر تطور منها ليس من اهتمامات المؤسسة، وعليه فإن المؤسسة لازالت حبيسة الأنظمة المذكورة آنفا.

- عدد الدورات التدريبية التي يجريها الموظفون خلال السنة:

عدد الدورات التدريبية	التكرار	النسبة المئوية %
من 01 إلى 02	04	80
من 03 إلى 04	01	20
من 05 إلى 06	00	00
أكثر من 06	00	00
المجموع	05	100

جدول رقم 07: يوضح عدد الدورات التدريبية التي يجريها الموظفون مجال الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول التالي أن عدد الدورات التدريبية حسب مجتمع البحث تراوح من 01 إلى 04 دورات، حيث جاءت من 01 إلى 02 بأكثر تكرار 04 وبنسبة مئوية قدرت بـ 80%، ومن 03 إلى 04 بتكرار 01 وبنسبة مئوية 20% وهذا راجع للاختلاف الواضح بين المصالح المكونة للمؤسسة مجال الدراسة، حيث أن المصالح التقنية تأخذ أكبر قدر من الدورات

* يقصد بـ GAIA التسيير الآلي للمعلومات الإدارية.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

التدريبية وهذا راجع لأهمية المصلحة من حيث تسيير العمل والتكنولوجيات المختلفة التي تدخل حيز التطبيق، والتي يجد الموظفين صعوبة في التكيف معها، لذا استدعى الأمر إلى تطبيق سلسلة من العمليات التدريبية المتتالية تصل إلى أربع دورات خلال السنة منها ما يكون كلاسيكي روتيني كالمطبوعات والمحاضرات، ومنها ما يكون متصل بالأساليب الرقمية، وعادة ما يكون هذا خارج الوطن كما جاء على لسان رئيس مصلحة التحويل الرقمي:

"يتم التدريب بالاتصال بمعاهد ومراكز تدريب في مختلف المناطق في العالم، حيث يتم فهم التقنية والتكيف معها"*

أم المصالح ذات الطبيعة الإدارية فتكون الدورات التدريبية قليلة بالمقارنة مع المصالح الأخرى، إذ تقتصر مهامهم على تسيير العمل وهذا لا يتطلب تدريب مكثف إلا فيما يخص الإنجليزية التقنية، الإعلام الآلي، الاقتصاد والتسويق (Marketing) والإدارة (Management)، بالإضافة إلى التدريب الخاص بالإطارات فيما يخص التسيير والقيادة. وعادة ما تكون دورة واحدة خلال السنة.

- كفاية المدة التدريبية:

النسبة المئوية %	التكرار	كفاية المدة التدريبية
40	02	كافية
40	02	كافية نوعا ما
20	01	غير كافية
100	05	المجموع

جدول رقم 08: يوضح مدى كفاية الدورات التدريبية التي يجريها الموظفون

مجال الدراسة

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه بأن التصريح بكفاية العملية التدريبية جاء بتكرار 02 من مجموع التكرارات وبنسبة مئوية قدرت بـ 40% وهذا كما ذكرنا في السابق مقتصرة على

* تصريح رئيس مصلحة التحويل الرقمي خلال المقابلة التي جمعت الباحث به في يوم 2008/06/18 على الساعة 11:14.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

الأنشطة والمهام الإدارية ذات الطابع التسييري، فإن رؤساء المصالح الذين أدلوا بأن العملية التدريبية كافية يسيرون أنشطتهم وأعمالهم بشكل عادي دون نقص أو تعطل.

أما من أدلوا بأن مدة التدريب كافية نوعا ما والتي جاءت بتكرار 02 من مجموع التكرارات وبنسبة مئوية قدرت بـ 40% فإن هؤلاء يسعون إلى الهيمنة على الأنشطة بشكل تام، وهم من ذوي المستويات التعليمية البسيطة، حيث يصعب عليهم التحكم في شؤون العمل إلا بعد دورات تدريبية عديدة، رغم هذا وبحكم العملية التنظيمية في المؤسسة مازالت تعتمد على الأسلوب البيروقراطي الروتيني فإنهم يتحكمون في سير العمل إلى حد ما، بالإضافة إلى هذا هناك من يرون أن العملية التدريبية على مختلف أنماطها ما هي إلا أرقام إحصائية في جداول المؤسسة؛ والفوائد المتوخاة من العملية التدريبية غير محققة على أرض الواقع.

أما من أدلى بأن العملية التدريبية غير كافية وجاءت بتكرار 01 من مجموع التكرارات وبنسبة مئوية 20% فإن هذا راجع إلى أن المصالح التقنية وخاصة المصالح التي تعتمد على الأنظمة الرقمية في مهامها لا بد أن تكون دائما على دراية وعلم بما هو جديد فيما يخص التكنولوجيات الحديثة والمتواجدة في العالم، وعلى هذا الأساس فإن 03 أو 04 دورات غير كافية لمثل هذه المصلحة، حيث عبر رئيس مصلحة التحويل الرقمي بـ:

"إن التكنولوجيا متسارعة ومتغيرة فكل يوم نلاحظ الجديد في عالم التكنولوجيا، وحتى نساير هذا التطور الهائل لا بد من الاطلاع والفهم وهذا لن يكون إلا بتوفير برنامج تدريبي عالي الجودة مسطر على أسس منهجية وبيداغوجية، يتم فيه ربط المورد البشري بمفاهيم وخلفيات وميكانيزمات التكنولوجيا الرقمية، حتى يتسنى بذلك للشركة المنافسة في سوق لا تتمتع في الشركات فيه بالحماية، وهذا لن يكون بين ليلة وأخرى، بل هو محصلة لعمل جاد ومتواصل"*

* تصريح رئيس مصلحة التحويل الرقمي خلال المقابلة التي جمعت الباحث به في يوم 2008/06/18 على الساعة 11:14.

- الخطة الإستراتيجية في وضع البرامج التدريبية القائمة على التكنولوجيا الرقمية:

النسبة المئوية %	التكرار	وجود خطة إستراتيجية
40	02	توجد خطة
60	03	لا توجد خطة
100	05	المجموع

جدول رقم 09: يوضح وجود خطة إستراتيجية في وضع البرامج التدريبية

القائمة على التكنولوجيا الرقمية

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن من أجابوا بعدم وجود خطة إستراتيجية يمثلون نسبة 60% ويتكرر 03 من مجموع التكرارات، حيث جاء في هذا السياق أن هناك خطة؛ لكنه ليست إستراتيجية بل هي خطة روتينية بسيطة قصيرة المدى لا تتماشى وطبيعة التغيرات الحاصلة في العالم، وهذا راجع بطبيعة الحال لعدم وجود المنافسة من جهة وافتقار أصحاب القرار لبعد النظر فيما يخص الخطط الإستراتيجية في شتى مجالات المؤسسة من جهة أخرى، حيث صرح أحد رؤساء المصالح بـ:

"هناك خطة لكنها ليست إستراتيجية بل هي خطة روتينية

بسيطة تفتقر للتطلع بعيد مدى، ليس فقط على مستوى الوحدة

العملية بل حتى على مستوى المديرية العامة"*

ومما لاشك فيه أن النظام البيروقراطي بمفهومه السلبي يؤثر على وضع الخطط ومن هنا استوجب إعادة هيكلة صناع القرار على مستوى القيادة، حتى تتمكن المؤسسة من مسايرة العولمة وما أنتجته من إيجابيات على حد تعبير نفس المسئول.

أما من أجابوا بوجود خطة إستراتيجية والذين يمثلون النسبة المتبقية والمقدرة بـ 40% ويتكرر 02 من مجموع التكرارات فيرون أن هناك خطة إستراتيجية، وإن هناك تباين بين

* تصريحات مستمدة من خلال مقابلة جرت مع رئيس مصلحة استغلال شبكة المشتركين يوم 2008/06/17 على الساعة 10:26.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

الإيجابيتين فإن هذا التباين مرده أن الخطة تكمن في مسايرة الجديد المتجدد والتدريب بواسطته لفهمه، حيث يرى رئيس مصلحة التحويل الرقمي:

"أن المؤسسة تتفاوض من أجل توقيع اتفاقيات استثمار في مجال الشبكات بالإضافة إلى إنشاء مركز للتدريب خاص باتصالات الجزائر مجهز بأحدث التجهيزات، ومؤطر بأحسن المؤطرين ذوي السمعة الطيبة في إطار إنتاج وصيانة وحماية الشبكات، وعليه فإن النظرة الإيجابية لمستقبل المؤسسة فيما يخص تدريب وتطوير المواد البشرية وانتشارها مرهون بوضع خطط ذات بعد استراتيجي حتى تتمكن المؤسسة من الاستمرار**"

- إلزامية التدريب القائم على التكنولوجيا الرقمية:

النسبة المئوية %	التكرار	ضرورة التدريب القائم على التكنولوجيا الرقمية
100	05	نعم
00	00	لا
100	05	المجموع

جدول رقم 10: يوضح إلزامية التدريب القائم على التكنولوجيا الرقمية

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن مجتمع البحث يرى ضرورة وإلزامية التدريب القائم على أحدث التكنولوجيا الرقمية، حيث عبر المبحوثين بنسبة 100% بضرورة إقامة تدريب وتنمية الموارد البشرية بأحدث الطرق والأساليب التي تتماشى وطبيعة العصر، وهذا ليس رغبة في ذلك وإنما ضرورة ألحت عليها بيئة الأعمال، وبما أن المؤسسة تنشط في مجال التكنولوجيات الرقمية فقد كان لزاما على إدارة الموارد البشرية أن تخطط برامج تدريبية قائمة على أساس التكنولوجيا الرقمية، حتى يتمكن العنصر البشري من الحصول على المعرفة

** تصريح رئيس مصلحة التحويل الرقمي خلال المقابلة التي جمعت الباحث به في يوم 2008/06/18 على الساعة 11:14.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

والارتقاء كي لا يكلف المؤسسة تكاليف التنقل والإيواء والتدريب، وحتى يجنب المؤسسة كذلك استيراد المهندسين والفنيين من الخارج لتصليح الأعطاب التي تعيق سير العمل في كل أحواله.

- تقييم العملية التدريبية القائمة على التكنولوجيا الرقمية:

النسبة المئوية %	التكرار	تقييم العملية التدريبية
40	02	ضعيف
40	02	متوسط
20	01	جيد
100	05	المجموع

جدول رقم 11: يوضح تقييم العملية التدريبية المدرجة بالتكنولوجيا الرقمية

يتضح من خلال الجدول الأخير أن هناك من يرى بأن العملية التدريبية القائمة على أسس التكنولوجيا الرقمية ضعيفة بنسبة قدرت بـ 40% وبتكرار 02 من مجموع التكرارات، إذ يرى أصحاب هذا الرأي أنه ليس هناك تدريب فعال سواء كان بالتكنولوجيا الرقمية أو غيرها، أو بالأحرى ليس هناك قاعدة رقمية قوية سواء كانت على مستوى التجهيز أو على مستوى الأنظمة، وبالتالي العملية التدريبية ضعيفة وإن كان هناك تدريب رقمي فإنه يبقى بشكل عشوائي ذاتي المراد منه الاطلاع على مختلف الأساليب التي تتوافر عند دول أوروبية أو في أماكن أخرى من تمتاز بالتطور والتقدم. أما برنامج أو أساليب أو عناوين رقمية فهذا غير موجود.

أما من يرون بأن العملية التدريبية متوسطة وهي نفس النسبة السابقة والتي قدرت بـ 40% وبتكرار 02 والمرجح في التوسط هو الضعف؛ أي أنها قريبة للضعيف إلا في بعض المستويات التي تتطلب توفير قاعدة بيانات دقيقة وواضحة حينما يتعلق الأمر بتكنولوجيا جديدة دخلت حيز التنفيذ على مستوى المؤسسة، وللتأكيد على عدم وقوع الأخطاء أو إتلاف الأجهزة تكثف في ذلك العملية التدريبية؛ أما إذا تعلق الأمر بالفرد في حد ذاته وفي تكوينه وفي تزويد معارفه فهذا مرجح للضعيف.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

أما من يرى بأن التدريب القائم على الأسس الرقمية جيد فهو يرى من زاوية المردودية للقوى البشرية في التكيف مع التقنيات، وهذا راجع كما سبق الذكر إلى التدريب الذاتي الذي يسعى إليه من حين لآخر الموظفين على مستوياتهم الشخصية بحكم التجربة وحب الاطلاع والمعرفة، وهذا القول ينطبق على الفئات الشابة من الموارد البشرية الذين يسعون إلى تأكيد ذواتهم على مستوى المؤسسة.

2-3-5. جداول التساؤل الثاني

جدول رقم 12: يمثل تهيئة استجابة أفراد الدراسة نحو مدى إمكانية مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تنمية الموارد البشرية.

النسبة المئوية %	مجموع التكرار	الموضوع (السياق الإيجابي)	الموضوع (السياق المربع)	سمات تنمية الموارد البشرية باستخدام التكنولوجيا الرقمية
		التكرار	التكرار	
11,49	10	05	05	تحسين أداء العناصر البشرية
11,49	10	05	05	زيادة الكفاءة عن قبل
6,90	06	03	03	تعزيز المسائلة والشفافية
17,24	15	08	07	تنمية الموارد البشرية بشكل متوازن
2,30	02	01	01	زيادة فعالية التغذية العكسية بين مختلف المصالح
5,75	05	00	05	تحسين وكمية ونوعية الخدمة (الإنتاجية)
14,94	13	05	08	زيادة المعرفة وتحقيق رضا العاملين
8,05	07	04	03	تعزيز العلاقات الاجتماعية وروح الجماعة
9,20	08	04	04	استمرار المؤسسة وآفاق واعدة لها
12,64	11	04	07	تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية والتقنية
% 100	87	39	48	المجموع

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن عملية التقيئة للمعطيات المقدمة من طرف المبحوثين تمت هي كذلك على أساس ما صرح به فعليا في الإجابة على التساؤلات التي غطت المحور الثاني من المقابلة المفتوحة والتي تمثلت الثاني الذي تفرع بدوره عن التساؤل الرئيس لإشكالية البحث، والذي تضمن التنمية المتوقعة من خلال عملية التدريب التي تتم بواسطة ما تتيحه التكنولوجيا الرقمية بكل خياراتها، فقد اشتملت عملية التنمية هذه على بعدين يتمثلان في "الأداء والكفاءة". كما كان موضحا في التحليل المفهومي لتساؤلات الدراسة، بالإضافة إلى هذا تمت عملية التقيئة كذلك من خلال الإجابات الإيحائية التي استشفها الباحث من خلال وحدة الموضوع أو السياق، والتي استعملها الباحث كوحدة عد في استخراج الموضوعات، وتسجيل الأفكار الخاصة والآراء والاتجاهات المختلفة.

فمن خلال تحليل محتوى المقابلات التي جرت مع مجتمع البحث صنف الباحث سمات التنمية الخاصة بالموارد البشرية والقائمة على أساس التكنولوجيا الرقمية، حيث احتلت تنمية الموارد البشرية بشكل متوازن مع متغيرات التكنولوجيا صدارة الترتيب.

والمقصود بتنمية الموارد البشرية بشكل متوازن هو أن التدريب القائم على التكنولوجيا الرقمية والمردودية المتوقعة منه في عملية التنمية يشكل عامل ثبات مع الإمكانيات المتوفرة لدى الموارد البشرية في مجال البشرية، حيث بلغت هذه السمة 17.24% من ما هو مصرح وإيحائي وبمجموع تكرارات 15، وهذا يبين أن المؤسسة مجال الدراسة تسعى إلى تنمية وتطوير الموارد البشرية بشكل مستمر ودائم حتى يمكن لمواردها من مواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة على مستوى العمل بصفة عامة، لكن السؤال المطروح في هذا السياق: إذا كانت المؤسسة مجال الدراسة تعلم على تنمية وتطوير الموارد البشرية بشكل متوازن فهل هذه التنمية هي على مستوى المؤسسة بمحيطها الضيق أم أن التنمية والتطوير على مستوى المحيط الخارجي للمؤسسة، أي الانفتاح على العالم بحكم أن المؤسسة تسعى من خلال أهدافها إلى إذابة الحدود الجغرافية من خلال نشاطها؟ ولإجابة عن هذا التساؤل استدعى الأمر إلى تحليل كل عناصر التنمية بمفهومها المتداخل والمقارنة بين ما هو متاح من تكنولوجيا ومستوى التنمية وتركيبها مع بعضهما البعض.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

ومنه فقد جاءت المعرفة وتحقيق الرضا الوظيفي في المرتبة الثانية كنتيجة للتنمية المتوازنة للموارد البشرية، حيث جاءت بنسبة قدرت بـ 14.94% وبمجموع تكرارات 13 وهي نتيجة منطقية، حيث أن زيادة المعرفة وتحقيق الرضا الوظيفي يتماشى مع التنمية؛ هذا إذا اعتبرنا أن التنمية بمفهومها الواسع هو زيادة المعرفة، حيث إذا زادت المعرفة زادت الخبرة وزاد التحكم أكثر لمفاتيح العمل واكتشاف مناطق عدم اليقين، وبالتالي الاستقرار ثم الرضا، وهذه المعطيات مستمدة من رؤساء المصالح، لكن إذا رجعنا إلى الموارد البشرية بحد ذاتها من خلال المقابلة الجماعية التي أجراها الباحث معهم، والتي كانت بطريقة عرضية. نرى تباين في الرؤى إذ نلاحظ بأن الموارد البشرية ترى بأن تسارع التكنولوجيا يفوقهم بكثير فما إن يتم التعرف على أسرار التكنولوجيا الحالية حتى تظهر تكنولوجيا جديدة وطرق عمل أخرى، وبالتالي التوازن في هذه الحالة غير ممكن، وبما أن الاستقراء هو التعرف على الشيء الكلي بجميع أشخاصه كما ورد في ذكر الخوارزمي في مفاتيح العلوم صفحة 21 فإن الحكم على الكلي لثبوت الجزئي يقودنا إل طرح سؤال آخر: هل أن التنمية المتعلقة بالمواد البشرية مستندة على أرقام إحصائية فقط أم أنها خاصة لا بد من ملاحظتها على أرض الواقع؟

وعليه فإن التنمية في مفهوم الموارد البشرية على مستوى مجال الدراسة تشمل على كثير من الأبعاد ومنها -على سبيل المثال لا على الحصر- التحفيز الذي يخلق جو من التنافسية الشريفة بين أفراد التنظيم للتحكم في مقاليد العمل والعمل على ترقية وتطوير المؤسسة "وليس في تخطيط برامج تدريبية سواء كانت كلاسيكية أم رقمية تبقى عشوائية، تُقدّم في تقارير فصلية أو سنوية للوزارة المعنية".*

أما تبسيط وتسريع الإجراءات الإدارية والتقنية فقد جاءت بنسبة 12.64% وبمجموع تكرارات 11 في سياق المقابلة، وهي نسبة متوسطة إذا ما اعتبرنا المؤسسة مجال الدراسة تقوم إجراء جل معاملاتها إلكترونياً، لكن النسبة لا تعكس هذه الإجراءات إلا أنه من خلال الملاحظة المسجلة في دفتر المشاهدات يرى الباحث في هذا السياق أن جميع المكاتب مجهزة بأحدث الوسائل، وبالتالي يرى البعض من الموارد البشرية أن الإجراءات الإدارية والتقنية ليست

* تصريح بعض العاملين إثر المقابلة الجماعية التي جرت مع الباحث يوم 2008/06/16 على الساعة 15:10.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

بالبسيطة على الإطلاق إذا ما قلنا أن التكنولوجيا الرقمية والتدريب عليها وبواسطتها يجعل الإجراءات أكثر سهولة وأكثر سرعة، وهذا راجع إلى جهل بعض العاملين للتكنولوجيا من جهة وعدم التكيف معها من جهة أخرى، وهذا راجع بطبيعة الحال إلى أن الكثير من العاملين على أعتاب التقاعد. وهذا سبب آخر يعيق تطور وتقدم المؤسسة من جهة وتطوير الموارد البشرية من جهة أخرى، حيث أن المؤسسة مازالت تعمل بنظم الأقدمية في الخدمة، وليس بالكفاءة والتحكم، بالإضافة إلى نشوء صراعات محتدمة بين الجيلين. الجيل الشاب والجيل الكهل، وهذا الصراع معروف ومتوارث في جميع هياكل الدولة.*

أما فيما يخص تحسين الأداء وزيادة الكفاءة عن قبل، فنرى أنها جاءت بنسبة مشتركة والمقدرة بـ 11.49% وبمجموع تكرارات 10، وهذه النسبة ضعيفة إذا ما قورنت بتنمية الموارد البشرية بشكل متوازن؛ ومن هذا فنرى أداء الموارد البشرية وزيادة كفاءتهم مرهون بخصائص أخرى غير تلك المحصورة في عملية التدريب والتأهيل، وهذا ما لم يرد إثر المقابلة الجماعية إلا في بعض الإشارات المتعلقة بنظام التسيير وقضايا العدالة، وإعطاء الفرص. في مقاطع مختلفة.

أما فيما يخص استمرار المؤسسة وآفاق واعدة لها جاءت بنسبة 09.20% وبمجموع تكرارات 08 وهي نسبة متوسطة ومقرونة بشروط كذلك، حيث يرى بعض المسؤولين أن المؤسسة في ظل هذه التغييرات لها مستقبل واعد إذا توافرت الشروط التالية:

- أن يتوفر تسيير جيد وفعال.
- تخطيط بعيد المدى فيما يخص أسلوب العمل.
- تدريب قائم على النوعية وليس على الكمية.
- تبادل الخبرات مع البلدان التي لها السبق فيما يخص مجال التخصص.
- التحفيز والاهتمام بالموارد البشري.

هذا لأن المؤسسة لها إمكانيات كبيرة جدا وقادرة على أن تتجاوز حدود الدولة، إذا ما توافرت لها قيادة عالية الجودة.*

* تصريح بعض العاملين إثر المقابلة الجماعية التي جرت مع الباحث يوم 2008/06/16 على الساعة 15:10.

* تصريح رئيس مصلحة التحويل الرقمي خلال المقابلة التي جمعت الباحث به في يوم 2008/06/18 على الساعة 11:14.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

بالإضافة إلى هذا وكما يرى مسئول آخر:

"لن يكون للمؤسسة مستقبل واعد رغم الإمكانيات المتاحة، إلا إذا
غيّرت الكثير من المفاهيم التي أصبحت اليوم مفاهيم قديمة لا تجدي
نفعاً، ومنها العمل على حسن التسيير وتغيير الذهنيات المتحجرة،
وإعطاء قيمة للإبداع خاصة للفئة المثقفة والشباب خريج
الجامعات"***

بالإضافة إلى:

- التخلي عن ذهنية العمل بالأقدمية التي لم يعد لها موقع في عالم يمتاز بالتغير الدائم.
- التخلي عن كثرة المعاملات الورقية واستغلال ما تتيحه التكنولوجيا الرقمية من خيارات متعددة.
- الشفافية في العمل.
- إعادة النظر في التدريب من حيث الكمية والنوعية حتى يعطي ثماره.
- التخطيط بعيد المدى حتى يُمْكِن المؤسسة من الاستمرار وتحقيق التنمية للبلاد والعباد.

وعليه فالمستقبل لن يكون واعدة إلا إذا اتحدت جملة من الشروط التي لا بد من الإسراع بها حتى تساعد المنظمة من خلال مواردها البشرية من تحقيق التنمية.

كما جاءت العلاقات الاجتماعية وتعزيز روح الجماعة بنسبة 08.50% وبمجموع تكرارات 07 وهي نسبة ضعيفة، وهذا راجع بطبيعة الحال إلى ضعف التغذية العكسية بين مختلف المصالح التي جاءت بنسبة 02.30% وبمجموع تكرارات 05 وهذا الأمر يرجع إلى ضعف القناة الاتصالية القطرية، والتي من شأنها أن تعطي تغذية عكسية قوية وبالتالي تنمية العلاقات الاجتماعية وتعزيز روح الجماعة، وهذا لن يكون إلا إذا توافرت قناة اتصالية ذات

*** تصريحات مستمدة من خلال مقابلة جرت مع رئيس مصلحة استغلال شبكة المشتركين يوم 2008/06/17 على الساعة 10:26.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

فعالية، ونذكر منها شبكة الإنترنت والاكسترنانت التي لم يكن لها وجود على مستوى مجال الدراسة، وما العلاقات الاجتماعية المسجلة إلا في حدود ضعيفة يغلب عليها الصراع والنزاع وروح الإتكالية أما فيما يخص العمل الجماعي فهو راجع إلى وظيفة العمل، حيث لا يمكن العمل على نطاق فردي وإنما يتم عن طريق التسلسل حتى يتم تنفيذ العمل المطلوب. أما تعزيز المساءلة والشفافية فقد أتاحت التكنولوجيا الرقمية طرق أسهل وذات نجاعة أكبر في عملية المحاسبة والشفافية للموارد البشرية؛ لكن تبقى النسبة ضعيفة حيث قدرت بـ 09.60% وبتكرار 06 من مجموع التكرارات، وهذا راجع إلى قلة الاهتمام بالموارد البشري، حيث تتيح المساءلة والشفافية ومحاسبة الموارد البشرية إلى تطبيق العدالة وخلق الإبداع وإلى استغلال الطاقات إلى أقصى حد ممكن، كما يمكن للمحاسبة والشفافية أن تخلق جو من التنافسية الشريفة، التي يراد من خلالها التميز والتفرد على مستوى العمل، وهذا لم يلحظ على مستوى الموارد البشرية في مجال الدراسة، حيث تتم المحاسبة في تسليط العقوبات على المخالفين المقصرين فقط أما الجزء الموقع على أساس حسن العمل والسييرة فهذا ما ينقص الإدارة العليا الالتفات إليه.*

أما تحسين كمية ونوعية الخدمة (الإنتاجية) فقد جاءت بنسبة 05.75% وبمجموع تكرار قدر 05 تكرارات، حيث يُجمع مجتمع البحث صراحة بأن هناك تحسن في كمية ونوعية الخدمة عن قبل، إذ أتاحت التكنولوجيا الرقمية السرعة في الإنجاز وتحسين المنتج، لكن تبقى النسبة ضعيفة بالمقارنة مع حجم المؤسسة، وسبب هذا الضعف أن المؤسسة متحكمة في سوق الاتصالات في الجزائر وهي شركة تنتمي إلى القطاع العام حيث يرى بعض المسؤولين بأن المؤسسة لن تتطور فيما يخص الإنتاجية إلا إذا أبرمت اتفاقيات شراكة أو تمت خصوصتها، حيث يرى هذا الأخير:

"إن المؤسسة لن تصل إلى مصاف نظيراتها في دول أوروبية أو حتى عربية فيما يتعلق بالإنتاجية والجودة، إلا إذا فتح الباب أمام الاستثمارات الأجنبية، وذلك بتشجيع سياسة الخصوصية التي

* تصريح بعض العاملين إثر المقابلة الجماعية التي جرت مع الباحث يوم 2008/06/16 على الساعة 15:10.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

تتعامل بالكفاءة والخبرة بالدرجة الأولى، وهذه الإجراءات في تقدم وإن كانت بطيئة فهي في تقدم حيث تمت مفاوضات بين المؤسسة وشركة استثمارات إماراتية في هذا المجال^{*}

3-3-5. تحليل وتفسير البيانات الخاصة بالتساؤل الثاني:

"هل هناك تنمية للموارد البشرية من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية؟"

- تحسين الأداء بواسطة التكنولوجيا الرقمية:

النسبة المئوية %	التكرار	سمات حسن الأداء للموارد البشرية
20,83	10	تحسين أداء العناصر البشرية
20,83	10	زيادة الكفاءة عن قبل
31,25	15	تنمية الموارد البشرية بشكل متوازن
27,08	13	زيادة المعرفة تحقيق رضا العاملين
100	48	المجموع

جدول رقم 13: يوضح تحسين الأداء للموارد البشرية بإدراج التكنولوجيا الرقمية

من الملاحظ في الجدول المبين أعلاه أن تنمية الموارد البشرية بشكل متوازن جاء في صدارة الترتيب، ويقصد بتنمية الموارد البشرية بشكل متوازن حسب مجتمع البحث وحسب الموظفين هو أن ميزان التنمية الخاص بالموارد البشرية مستقرة مع الإمكانيات المتوفرة لدى المؤسسة من عتاد وبرامج وتنظيم وهياكل قاعدية، حيث جاء هذا الأخير بنسبة 31.25% وبمجموع تكرارات 15 من مجتمع البحث وهي نسبة معقولة، حيث أن التنمية حسب فهم مجتمع البحث هو التمكن من التكيف والتحكم في مجريات العمل والقدرة على التعامل مع المستجدات،

* تصريحات مستمدة من خلال مقابلة جرت مع رئيس مصلحة الشبكات القاعدية يوم 2008/06/15 على الساعة 11:15.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

ومن خلال الملاحظات المدونة في دفتر المشاهدة نرى بأن القدرة على التحكم في العمل مقبولة حيث يتم الهيمنة على كل الأعطاب والمشكلات التي يمكن أن تعترض سير العمل أو إزعاج العميل المنتسب للمؤسسة بشكل من الأشكال وهذا ما لم يكن في السابق حسب رئيس مصلحة استغلال شبكة المشتركين الذي طرحت عليه بعض الأسئلة المكتملة لعملية الملاحظة، بالإضافة إلى زيارة الباحث لمصلحة التحويل الرقمي أين تلقى شروحات لكيفية عمل الأنظمة الرقمية، وتمت ملاحظة العاملين في كيفية إنجاز مهامهم في الحالة الطبيعية.

أما تحسين أداء العناصر البشرية وزيادة الكفاءة عن قبل جاءتا بنسبة قدرت بـ 20.83% وبتكرار 10 من مجموع التكرارات، ويفهم من خلال هذه النسبة بالمقارنة مع تنمية الموارد البشرية بشكل متوازن أن هناك تنمية على حسب ما جاء على لسان المبحوثين، أما تحسين الأداء وزيادة الكفاءة عن قبل فهو متوسط بالمقارنة مع التدريب والتنمية الذي يخضع لها العاملون، وفي هذا السياق يطرح أكثر من سؤال في البرهنة على هذه المفارقة؛ ومن بين الأجوبة المحتملة لهذه المفارقة هو أن المورد البشري على مستوى مجال الدراسة يسعى إلى تحقيق احتياجات أخرى غير تلك المحصورة في التدريب والتنمية المرهونة بإنجاز المهام المطلوبة، بل يسعى إلى إثبات وجوده وتحقيق ذاته وهو قمة هرم "ماسلو Maslow" لسلم الاحتياجات، ناهيك عن الحاجات المادية التي تؤثر على نشاط المورد البشري داخل المؤسسة، بالإضافة إلى طول التراتبية الإدارية؛ بحكم أن المؤسسة هي وحدة من وحدات اتصالات الجزائر الكائن مقرها بالعاصمة. ونظام المركزية يؤثر بشكل أو بآخر على الأداء والكفاءة وخاصة في ظل نقص أو انعدام قناة اتصالية فعالة كالإكسترانت.

أما زيادة المعرفة وتحقيق الرضا فقد توسط بين تحسين الأداء وزيادة الكفاءة وتنمية الموارد البشرية بشكل متوازن، فقد جاءت زيادة المعرفة وتحقيق الرضا بنسبة 27.08% وبتكرار 13 من مجموع التكرارات، ونقصد هنا أن المعرفة زادت بالنسبة للعاملين خاصة فيما يخص التكنولوجيا الجديدة حيث استطاع المورد البشري التحكم في التكنولوجيا إلى حد ما. ففي السابق -حسب رأي رئيس مصلحة استغلال الشبكات القاعدية- "كانت الجهة التي نستورد منها التكنولوجيا هي التي تقوم بتثبيت وصيانة المعدات (Installation et maintenance) أما اليوم

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

فال مورد البشري المحلي أصبح قادرا على ذلك، وهذا بفضل سلسلة التدريبات التي تلقاها طيلة تواجده في المؤسسة.* والمقصود بالتدريب في هذا السياق هو التدريب القائم على التكنولوجيا الرقمية، لكن ليس على مستوى نطاق المؤسسة بل الذي تم خارج الوطن ومن بين المراكز التي تلقى فيها المورد البشري تدريبه كان في: الصين، السويد، فرنسا، سويسرا... كل حسب تخصصه؛ والمعروف على مستوى المؤسسة أن التدريب فيها إجباري وهذا وارد في نص الاتفاقية المبرمة في نص الاتفاقية المبرم بين العامل والمؤسسة، وأي إخلال بالعملية التدريبية يؤدي بالعامل بالطرد النهائي. أما فيما يخص الرضا فيقصد به رضا العامل على طريقة وكيفية تأدية عمله، حيث يرى بعض العاملين أن العمل في السابق كان متعبا للغاية وكنا نقضي أوقاتا طويلة في معالجة مشكلة صغيرة لكن اليوم أصبح العمل أكثر سهولة وممتعة وهذا بفضل ما أتاحتها التكنولوجيا الرقمية.**

- تغطية البرامج التدريبية لأداء القوى العاملة:

النسبة المئوية %	التكرار	تغطية البرامج التدريبية
40	02	غطى بشكل جيد
60	03	غطى بشكل متوسط
00	00	غطى بشكل ضعيف
100	05	المجموع

جدول رقم 14: يوضح مدى تغطية البرامج التدريبية لأداء الموارد البشرية

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن من يرون أن البرامج التدريبية غطت احتياجات الموارد البشرية في مجال الدراسة بشكل جيد قدرت نسبتهم من مجتمع البحث 40% ويتكرر 02 من مجموع التكرارات وهذه نسبة معقولة لأن المؤسسة تحتوي على مصالحي تقنية تعمل على أنظمة رقمية معقدة يتطلب منها تخطيط برامج تدريبية مكثفة وهم من يتراوح عدد

* تصريحات مستمدة من خلال مقابلة جرت مع رئيس مصلحة الزبائن يوم 2008/06/17 على الساعة 15:30.

** تصريح رئيس مصلحة استغلال الشبكات القاعدية خلال المقابلة التي جمعت الباحث به في يوم 2008/06/15 على الساعة 11:15

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

دورات تدريبية لديهم من 03 إلى 04 دورات خلال السنة وبالتالي فالبرامج غطت كل احتياجات القوى العاملة.

أما من يرون أن البرامج التدريبية غطت بشكل متوسط فهم على الأغلب من المصالح الأخرى التي لا تحتاج إلى تكنولوجيا كبيرة، حيث يتم تدريبهم على سبيل المثال على اللغات الأجنبية التقنية، التسويق، الإدارة... وقد قدرت نسبتهم بـ 60% وبتكرار 03 من مجموع التكرارات، لكن ومع هذا تواجههم صعوبات خاصة المصالح التي تتعامل مع العملاء مباشرة، حيث جاء على لسان رئيس مصلحة الزبائن:

"أن الموارد البشرية تحتاج إلى تدريبات مكثفة، خاصة تلك التي تُعنى بكيفية التعامل مع العميل وكسب ثقته، وهذا ما لم يتلقاه الموظفون في هذا الإطار"

- كفاءة العاملين بإدراج التدريب القائم على التكنولوجيا الرقمية:

النسبة المئوية %	التكرار	كفاءة العاملين
20,83	05	تحسين كمية ونوعية الخدمة الإنتاجية
45,83	11	تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية والتقنية
8,33	02	زيادة فعالية التغذية العكسية بين مختلف المصالح
25	06	تعزيز المسائلة والشفافية
100	24	المجموع

جدول رقم 15: يوضح الكفاءة المتوقعة بإدراج التدريب الرقمي

يوضح الجدول المبين أعلاه أن المؤسسة بعدما أدخلت عليها التكنولوجيا الرقمية وبعد أن تم التدريب عليها وبواسطتها تبين من خلال ذلك أن المؤسسة عرفت عهدا جديدا فيما

* تصريحات مستمدة من خلال مقابلة جرت مع رئيس مصلحة الزبائن يوم 2008/06/17 على الساعة 15:30.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

يخص تبسيط وسرعة الإجراءات، سواء كانت إدارية أو تقنية والتي احتلت الصدارة في سلم ترتيب الكفاءة الخاصة بالعاملين، حيث جاءت بنسبة 45.83% وبمجموع تكرارات 11 وهي نسبة حسنة إلى حد ما، حيث عرفت المؤسسة والموارد البشرية على حد سواء سهولة في التعامل مع الإجراءات المتعلقة بنظام العمل؛ حيث أصبح العمل بالنسبة للموارد البشرية من خلال تحليل محتوى تصريح أحد المسؤولين سهلا وسريعا وممتع، ومنه أصبحت عملية الرقابة أكثر شفافية ناهيك عن الإجراءات التنظيمية الأخرى، زيادة على ذلك استطاعت المؤسسة من خلال مواردها المدربة على كسب ثقة العملاء وذلك بالتدخل السريع لتصليح الأعطاب التي يمكن أن تزعج العميل، بالإضافة إلى قصر فترة الانتظار حتى يتمكن العميل من الحصول على احتياجاته من الشركة. وهذا بطبيعة الحال من خلال ما تتيحه عناصر التكنولوجيا الرقمية المتكاملة فيما بينها، بالإضافة إلى قلة الأخطاء والمتعة في العمل وهذا عنصر جد إيجابي بحيث أن العامل لما يستمتع بعمله فإنه قد حقق نوعا من الرضا على الأداء وبالتالي الاستقرار. أما فيما يخص تعزيز المساءلة والشفافية فقد جاءت في المرتبة الثانية من عوامل الكفاءة، حيث تسمح المساءلة والشفافية من تحقيق العدالة الاجتماعية التي يطمح لها الموارد البشرية على مختلف الأصعدة، وتكافؤ الفرص التي تعطي ثمار الإبداع، وهو العنصر المتوخى من عمليات التنمية الخاصة بالموارد البشرية، حيث جاءت تعزيز المساءلة والشفافية بنسبة مئوية قدرت بـ 25% وبتكرار 06 من مجموع التكرارات، حيث سمحت التقنية الرقمية من تعزيز المساءلة والشفافية في العمل، وإنقاص عوامل المراوغة والتحايل وروح الإتكالية ومنه ساعدت على إعطاء كل ذي حق حقه، وهو ما خلق نوعا من التنافسية التي نلاحظها بشكل نسبي على مستوى الموارد البشرية التي تؤدي بالارتقاء بالمؤسسة كما يمكن للمساءلة ومحاسبة الموارد البشرية من التسيير الفعال لعملية التنظيم والإنقاص من حدة الصراعات التي ليس لها نتيجة غير الانهيار والزوال.

أما فيما يخص تحسين كمية ونوعية الخدمة (الإنتاجية) فقد جاءت هذه الأخيرة بنسبة 20.83% وبتكرار 05 من مجموع التكرارات، وهي نسبة متوسطة في الوقت الحالي، أما إذا

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

قورنت ما كانت عليه الإنتاجية في السابق قبل إدراج التكنولوجيا الرقمية فهي جيدة، حيث عبر رئيس مصلحة الموارد البشرية:

أن في السابق كانت الإنتاجية ضعيفة بالمقارنة مع الوقت الراهن، وكان يغلب على الإنتاج المحسوبة، حيث لا بد من علاقات شخصية قوية مع أحد الفاعلين في الشركة حتى يتمكن العميل من قضاء احتياجاته، أما اليوم ومع الانفتاح نرى أن الأمور قد تغيرت حيث أصبح العميل بالنسبة للمؤسسة هو الثروة الحقيقية الذي من خلاله يمكن للمؤسسة أن تستمر وهذا بفضل سلسلة التغيرات التي أحدثت على القطاع^{*}

لكن ومع هذا فإن النسبة المعبرة عن تحسين كمية ونوعية الإنتاج في الوقت الراهن مع سلسلة التغيرات تبقى غير كافية، وهذا من خلال استقراء بعض النظراء من الشركات الأجنبية المنافسة، وهذا النقص مرده إلى أن الشركة خاضعة للقطاع العام بالرغم من التحول الذي عرفته بعد انفصالها عن قطاع البريد الذي أصبح بعد ذلك شركة ذات أسهم، ونحن نعلم ما الذي أدى بالقطاع العام للتقلص في السنوات الأخيرة وهو نقشي بعض المظاهر السلبية على مستوى الإدارة والتسيير، إلا أننا نلمس من هذا إرهابات تغيير تدريجية. وإن كانت بطيئة حسب رأي بعض الموظفين من خلال المقابلة الجماعية التي جمعت الباحث بهم. أما فيما يخص زيادة فاعلية التغذية العكسية بين مختلف المصالح فقد جاء بنسبة ضعيفة حيث قدرت نسبته 08.33% ويتكرر 02 من مجموع التكرارات، وهذا راجع كما ذكر في السابق إلى ضعف القناة الاتصالية التي من شأنها أن تعطي المجال في عملية المشاركة في اتخاذ القرار وهذا راجع بطبيعة الحال كما ذكر في السابق أيضا إلى انعدام وجود شبكة اتصال داخلية أو خارجية على مستوى مجال الدراسة، بالإضافة إلى المركزية المفرطة في عملية اتخاذ القرار والمتمثلة في المديرية العامة المتواجدة في العاصمة، وهذا ملاحظ بشكل

* تصريحات مستمدة من خلال مقابلة جرت مع رئيس مصلحة الموارد البشرية يوم 2008/06/18 على الساعة 10:20.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

كبير حيث أن جل مجتمع البحث يجهل الكثير من الإجراءات التنظيمية والتخطيطية الخاصة بمجال الشركة التي يعتقد أنها ليست في مجال اهتماماته، حيث أن المؤسسة مجال الدراسة ما عليها إلا تنفيذ الأوامر المقررة على مستوى إدارة المديرية العامة دون أي نقاش وهذا أمر لا يساعد على زيادة الكفاءة بل يظهر عوامل اللامبالاة التي تؤدي بإخلال النظام العام للمؤسسة، وبالتالي استلزم في ظل الثورة الرقمية أن يكون التفاعل الشبكي على مستوى الاتصال الصاعد أو النازل أو القطري سواء بين موظفي المؤسسة مجال الدراسة أو موظفي الفروع الأخرى المتواجدة على مستوى التراب الوطني حتى يتمكن من خلال ذلك التعرف على الأخطار وبالتالي احتواء الأزمات التي تهدد أمن وسلامة المؤسسة سواء على النطاق المحلي أو الوطني أو المحلي بحكم أن المؤسسة ذات أبعاد عالمية. فهي ليست بمنأى عن التقلبات والتغيرات التي نشهدها اليوم، وهذا الضعف أو النقص في القناة الاتصالية الشبكية إن دل على شيء فإنما يدل على القطيعة الواضحة بين صناعات القرار والقادة والعاملين البسطاء، وهذه القطيعة أصبحت في عصر المعرفة والاقتصاد الرقمي بالنسبة لدول متطورة أمر غير مستحسن على الإطلاق وهذا من خلال التطرق إلى أدبيات الفكر الإداري المعاصر القائم على صناعة واستغلال المعرفة وتوليدها واستثمارها بالاستثمار في الموارد البشرية القائمة على العلم والمعرفة وهذا ما يبرره التوجه من رأس المال الحقيقي للمؤسسة إلى الرأس المال الفكري.

- تأثير الأنظمة الرقمية على أداء العاملين:

النسبة المئوية %	التكرار	تأثير الأنظمة الرقمية
35,14	13	زيادة المعرفة وتحقيق رضا العاملين
5,40	02	زيادة فعالية التغذية العكسية بين مختلف المصالح
40,54	15	تنمية الموارد البشرية بشكل متوازن
18,92	07	تعزيز العلاقات الاجتماعية وروح الجماعة
100	37	المجموع

جدول رقم 16: يوضح مدى تأثير الأنظمة الرقمية على أداء القوى العاملة

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن تأثير الأنظمة الرقمية على أداء العاملين. ويقصد بالتأثير سواء كان إيجابياً أو سلبياً على الموارد البشرية وأدائها وعلاقاتها وتفاعلاتها سواء كانت بالزملاء فيما بينهم أو التفاعل مع التكنولوجيا أو الشبكة، حيث جاءت تنمية الموارد البشرية بشكل متوازن في صدارة الترتيب بنسبة قدرت بـ 40.54% ويتكرر 15 من مجموع التكرارات، فمن خلال التصريحات المستمدة من مجتمع البحث الذين يمثلون رؤساء المصالح الذين المكونة لمجال الدراسة أو الموظفين الذين أجريت معهم المقابلة الجماعية نستشف أن تأثير الأنظمة الرقمية التي يتم من خلالها تدريب الموظفين زادت في تنمية الموارد البشرية؛ أي أن التكنولوجيا الرقمية ساعدت الموارد البشرية على التنمية بشكل متوازن مع استعمال هذه التقنيات التي حسنت من أدائهم وهي تحصيل للنسبة المئوية التي تمثل زيادة المعرفة بشكل عام ليس فقط في مجال العمل، بل حتى في مجالات أخرى ما كان المورد البشري على مستوى مجال الدراسة ليعرفها إلا بفضل التكنولوجيات المختلفة للمعلومات والاتصالات الرقمية والتي تمثلت في نسبة مئوية قدرت بـ 35.14% ويتكرر 13 من مجموع التكرارات، حيث صرح أحد الباحثين خلال المقابلة الجماعية أن:

"التكنولوجيا الرقمية ساعدتنا كثيراً على التعرف على الكثير من القضايا والمسائل سواء كانت متعلقة بالعمل أو المتعلقة بمجالات أخرى يمكن أن تصادف العامل خلال مناقشته مع الآخرين، وإن كانت هذه المعرفة متوقفة على رغبة وإرادة الشخص إلا أن التكنولوجيا الرقمية توفر عليك عناء البحث الطويل الذي يتبعه عادة ملل وتخلي، إلا أنه اليوم لم يعد هناك عناء في البحث، فالمعلومة ليست حكراً على أحد وإن كان هناك عيب فالعيب في البشر وليس في المعلومة أو التقنية"*

* تصريح بعض العاملين إثر المقابلة الجماعية التي جرت مع الباحث يوم 2008/06/16 على الساعة 15:10.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

فمن خلال هذه النسب يتضح أن تأثير الأنظمة الرقمية وإن كان تأثير لا يكاد يلمس وذلك بحكم النسب المتوصل إليها في السابق خلال الأنظمة التي تعامل معها الموظفين أو الأنظمة التي يتدرب بواسطتها هؤلاء في المحور الأول من المقابلة، إلا أنه يوجد حركية فيما يخص المعرفة والتنمية، وهذه الحركية هي التي سيتم من خلالها التعرف على مستقبل تنمية الموارد البشرية بإدراج التدريب الرقمي في الفصل الموالي.

أما فيما يخص تعزيز العلاقات الاجتماعية وروح الجماعة فقد وردت هذه الأخيرة بنسبة 18.92% وبتكرار 07 من مجموع التكرارات وهي نسبة متوسطة، حيث أن الأنظمة الرقمية أثرت بشكل إيجابي على العلاقات الاجتماعية، إذ زاد تفاعل الموارد البشرية مع نظرائهم في العمل على اختلاف تخصصاتهم زيادة إلى عوامل أخرى تدخل ضمن المنظومة الرقمية وهي الهاتف النقال الذي سمح بالتفاعل اللحظي لعناصر الموارد البشرية خلال إجراء المعاملات التقنية أو الإدارية. والمعلوم أن الهاتف النقال زاد في عملية التواصل خاصة في حالات أزمات المتعلقة بظروف العمل وهذا من نعم التكنولوجيا الرقمية على الإنسان التي لا بد من المحافظة عليها وتنميتها واستغلالها أحسن استغلال، حيث يمكن بواسطتها احتواء المشكلات والأزمات حتى أثناء العطل إن كان الأمر يتوقف على شخص بعينه، بالإضافة إلى التفاعل اللحظي هناك تنمية من خلال هذه التكنولوجيا في العمل الجماعي الذي يستدعي تضافر الجهود في مجال التخصص؛ فكل يكمل الآخر وهذا ما لم يكن في السابق إلا بعد ظهور التكنولوجيا الرقمية البالغة الأهمية في عملية التنمية.

أما فيما يخص فعالية التغذية العكسية بين المصالح فقد ورد هذا الأخير بنسبة ضعيفة قدرت بـ 05.40% بتكرار 02 من مجموع التكرارات، حيث تبين هذه النسبة أنها أثرت على الأداء بشكل سلبي؛ حيث نرى من خلال هذه النسبة أن عملية التغذية العكسية غير كافية وهذا ليس في التقنية؛ وإنما في وجودها أو عدمها فكما سبق الذكر أن شبكات التواصل غير متوفرة إلى حد ما على مستوى المؤسسة وبالتالي عدم وجود تقنية سيؤثر سلبا على سير العمل وعلى الأداء بصفة عامة.

- الفرق بين التدريب الكلاسيكي والتدريب الرقمي:

النسبة المئوية %	التكرار	الفرق بين التدربيين الكلاسيكي والرقمي من حيث:
23,81	15	تنمية الموارد البشرية بشكل متوازن
15,87	10	زيادة الكفاءة عن قبل
3,77	02	زيادة فعالية التغذية العكسية بين مختلف المصالح
7,94	05	تحسين كمية ونوعية الخدمة الإنتاجية
20,63	13	زيادة المعرفة وتحقيق رضا العاملين
11,11	07	تعزيز العلاقات الاجتماعية وروح الجماعة
17,46	11	تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية والتقنية
100	63	المجموع

جدول رقم 17: يوضح الفرق بين التدريب الكلاسيكي والتدريب الرقمي

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن مجتمع البحث لا يستطيع إيجاد مقارنة بين التدريب الكلاسيكي والتدريب الرقمي إذ يجمع هذا الأخير بأن التدريب الرقمي أفضل بكثير فلا أحد من مجتمع البحث يرى بأن التدريب الكلاسيكي أحسن من التدريب الرقمي فيما يخص المسائل المتعلقة بتنمية الموارد البشرية.

حيث يرى مجتمع البحث على لسان أحد المسؤولين أن التدريب الكلاسيكي في زوال، فالיום لا بد أن يكون المورد البشري مع كل ما هو جديد ومتجدد؛ فكيف يمكن تدريب الموارد البشرية على أحدث التكنولوجيا بوسائل بسيطة وكلاسيكية؟

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

وعليه فإن الفرق بين التدريب الكلاسيكي والتدريب الرقمي يكمن في أن التدريب الرقمي يزيد في تنمية الموارد البشرية بشكل متوازن مع أحدث التكنولوجيات الرقمية في العالم وقد بلغ هذا نسبة 23.81% كما يمكن للتدريب الرقمي من يزيد الكفاءة عن قبل بالنسبة للتدريب الكلاسيكي وقد بينته نسبة 15.87% بالإضافة أن التدريب الرقمي يزيد في كمية ونوعية المعرفة وإذا تحقق الأول فهو نتيجة للثاني وهو الرضا الوظيفي وهذا ما لم يحققه التدريب الكلاسيكي الذي يقتصر على الحفظ والتلقين وتتبع الملقن.

كما يمكن للتدريب الرقمي أن يعزز العلاقات الاجتماعية، وتنمية التعاون وروح الجماعة وهذا بالتفاعل اللحظي والشبكي الذي تتيحه التكنولوجيا الرقمية وهذا بالانفاذ إلى أبعد الحدود مع أفراد عبر أصقاع العالم. ما كان المورد البشري أن يتصل بهم لولا التدريب الرقمي.

كما يمكن للتدريب الرقمي أن يساعد على سرعة وتبسيط الإجراءات التقنية والإدارية التي كانت خلال التدريب الكلاسيكي تعيق سير العمل وتزيد من المتاعب والمشكلات والتي كانت تؤدي إلى التمارض أو التسرب المهني بشكل عام، أم التدريب الرقمي وما تتيحه التكنولوجيا أصبح العمل أكثر سهولة وسرعة وأصبح احتواء الأزمات بشكل أفضل إلى درجة المتعة، وهذا يؤدي إلى الرضا والاستقرار وهذا ما مثلته نسبة 17.46%.

بالإضافة إلى تحسين كمية ونوعية الخدمة بفضل التدريب الرقمي يمكن للمورد البشري من التعرف على أساليب جديدة في تأدية المهام وبالتالي تحسين الإنتاجية في ظل تسيير فعال وقائم على أسس تنظيمية حديثة مستمدة من أساليب عالمية أثبتت نجاحها في عدة مواضع.

كما يمكن للتدريب الرقمي من يزيد من فعالية التغذية العكسية بين مختلف المصالح، وهذا إذا توافرت مقومات ودعائم رقمية ذات أسس قوية تمكن الموارد البشرية من تعلم طرق التواصل مع الآخرين بأساليب تدر فوائد على المستوى الشخصي أو على مستوى المؤسسة، وهذا ما لم نلمسه في التدريب الكلاسيكي الذي يقلل من قدرات الاتصال والتغذية العكسية التي تنتج معها مهارات ومعارف جديدة.

- المورد البشري هو رأس المال الحقيقي للمؤسسة:

النسبة المئوية %	التكرار	موافقة الرأي
100	05	موافق
00	00	محايد
00	00	معارض
100	05	المجموع

جدول رقم 18: يوضح موقع المورد البشري في المؤسسة

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح أن المعطيات الرقمية تشير إلى أن مجتمع البحث يجمع بشكل على أن المورد البشري هو رأس المال الحقيقي للمؤسسة وخاصة المورد البشري المدرب والمؤهل وهو ما جاء بنسبة 100%، حيث يعكس هذا التصريح التوجه العالمي نحو المورد البشري وليس للآلة؛ لأن المورد البشري يُعتبر طاقة متجددة كلما قَدُم زاد في الخبرة والإنتاج على عكس الآلة التي كلما قَدُمَت نقص إنتاجها، وعليه استوجب الاهتمام به -المورد البشري- وتنميته وتطويره والحفاظ عليه حتى يدير عجلة التنمية بكل رغبة وإرادة دون صراعات أو نزاعات أو صعوبات التي بإمكانها أن تعيق هبوب رياح التغيير والتطور التي تمس كل الهياكل القاعدية المكونة لمؤسسات الدولة.

- مستقبل المؤسسة في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة:

النسبة المئوية %	التكرار	مستقبل المؤسسة
20	01	آفاق واعدة
80	04	آفاق غير واعدة
100	05	المجموع

جدول رقم 19: يوضح مستقبل المؤسسة في ظل الثورة الرقمية

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يبين رأي المبحوثين تجاه مستقبل المؤسسة في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحاصلة في العالم، حيث تشير المعطيات الرقمية أن 80% من مجتمع البحث يرى بأن المؤسس لن يكون لها مستقبل واعد إلا إذا توافرت جملة من الشروط وهذه الشروط متداخلة فيما بينها إلى أبعد الحدود، حيث لا يمكن فصل الواحد عن الآخر، وتذهب جملة الشروط هذه إلى أبعد منطلق من مجال التعليم الذي يمثل القاعدة الأساسية في تكوين المورد البشري هذا على اعتبار أن المورد هو أساس التنمية وليس الأموال أو الثروات؛ حيث يرى البعض أن القاعدة الأساسية لتكوين فرد مؤهل ونافع هي المنظومة التعليمية التي لا بد أن تراعي كل خصوصيات التطور والتقدم الحضاري الذي زحف على كل الشعوب والأمم حيث أصبحت العولمة أمراً لا مفر منه دون المساس بالقيم والتقاليد والخصوصيات؛ أي تطويع التقدم الحضاري وبما يحمله من سلبيات في صالح الأمم وهذه القاعدة الأساسية ستولد في المستقبل عناصر نشطة وفعالة قادرة على العمل في جميع الظروف وفي كل الميادين.

زيادة على ذلك التنظيم الذي يعتبر الرحم يتكون فيه التطور إذ لا بد من القضاء على الذهنيات التي لم يعد لها مكان في الوقت الحالي والاستناد على نظم ليس بالضرورة أن تكون مستوردة، وإنما نظم أثبتت نجاعتها ونجاحها تعتمد على خصوصيات المؤسسة التي ينعكس

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

تأثيرها على المجتمع ككل بحكم أنها نسق مفتوح على المحيط الخارجي الذي أصبح يمثل اليوم العالم بأسره.

بالإضافة إلى تعزيز روح المواطنة وحب الوطن والغيرة على مؤسساته والحفاظ عليها لأنها هي الدعامات الأساسية لحفظ الكرامة وهو عنصر جد مهم في عملية التنمية.

السعي والالتزام بالعمل لأنه مصدر الثروة، وعدم الاعتماد المطلق على الثروة الربعية التي سيؤدي زوالها إلى زوال الدولة بهيكلها.

التدريب والتنمية والاعتماد على العلم والمعرفة كأساس وليس على الأموال واستيراد العقول الأجنبية. الانفتاح على العالم وعدم التوقع وتطبيق التجارب الناجحة بتخطيط فعال بعيد المدى يسمح للمؤسسة بالاستمرار والانتشار.

كل هذه العوامل وغيرها تمكن من إيجاد أسباب لمستقبل واعد يسمح للمؤسسة بالتأقلم والمواجهة والاستمرار والتكيف مع العديد من الظواهر التي أصبحت ميزة العصر الحالي، وهذا لن يكون إلا بتضافر الجهود كل حسب مجاله وتخصصه.

أما من يرى بأن للمؤسسة مستقبل واعد والذي مثل نسبة 20% فيفهم من هذا أن الإمكانيات المادية والبشرية التي تملكها المؤسسة قادرة على المضي قُدماً بعد أن تتحقق جملة الشروط السابقة الذكر، وهو أمر محتمل كذلك.

5-6. نتائج الوضعية الراهنة الخاصة بمجال الدراسة:

إن حصيلة دراسة الحالة التي قام بها الباحث في إطار الكشف عن العلاقة الكائنة بين التكنولوجيا الرقمية وتنمية الموارد البشرية على مستوى الوحدة العملية لاتصالات الجزائر، والمتمثلة في هذا البحث الوضعية الراهنة أو الوضع الابتدائي، بحكم أن القسم الثاني من المقاربة الميدانية سيتم من خلاله استشراف مستقبل هذه العلاقة -التكنولوجيا الرقمية وتنمية الموارد البشرية- على مدى زمني معين.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

وعليه ومن خلال التسلسل المنهجي والمنطقي الذي اتبعه الباحث منذ انطلاقة في البحث فقد استخدم هذا الأخير في هذا السياق الاستنتاج التركيبي أو الإنشائي (Constructive) وهو عبارة عن حركة فكرية متصلة تدرك الأشياء واحدا بعد الآخر إدراكا بديها بواسطة العقل المتناهي الذي يدرك عدد محدود من الحقائق والتي نصل بها إلى النتائج تدريجيا، إذ يبين هذا الاستنتاج التركيبي الانتقال من المبادئ البسيطة التي تمت من خلال عملية الاستقراء المشار إليها في بداية البحث كمنهج استخدمه الباحث للتعرف على الوضع الراهن الخاص بتمغيرات الدراسة على مستوى مجال الدراسة، وذلك باستعمال المقابلات وجملة الملاحظات إلى النتائج المركبة لأن النتيجة المتوصل إليها (الاستنباط) ليست داخلة في المقدمات الاستنباطية بل هي لازمة عنها وزائدة عليها. وذلك من أجل الوصول إلى العام من خلال الخاص، والمقصود بالعام هو الوضع الراهن.

وبناء عليه استخلص الباحث نتائج من خلال ما تم تقديمه سواء بما تعلق بالأدبيات المتصلة بالموضوع أو ما توصل إليه من خلال المقاربة الميدانية، والتي اعتبرت في هذا السياق الإجابات المحتملة لتساؤلات الدراسة.

فمن الناحية النظرية تمت معالجة موضوع الدراسة في ثلاث فصول ناهيك عن المقاربة المنهجية التي تمت من خلالها طرح مشكلة البحث، أين تم تحديد الإشكالية (موضوع الدراسة) وطرح التساؤلات المتعلقة بالنقصي الميداني، والذي مَثَّل هدف البحث، ليليها بعد ذلك تحديد المناهج والأدوات المستخدمة في الدراسة زيادة على ذلك تحديد مجتمع البحث الذي استهدفته المقاربة الميدانية وهذا من أجل التعرف على الوضعية الراهنة فيما يخص متغيرات الدراسة والعلاقة الكائنة بينهما.

أما فيما يخص المقاربة الميدانية فقد حاول الباحث إتباع المناهج المشار إليها واستغلالها أحسن استغلال من أجل الوصول للإجابة عن تساؤلات الدراسة مستعملا بذلك الأدوات والتي تمثلت في سلسلة المقابلات مع المسؤولين على المصالح المكونة لمجال الدراسة، بالإضافة إلى تحليل محتوى إجابات أفراد مجتمع الدراسة وذلك للتعرف والتعمق أكثر في آراء

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

واتجاهات المبحوثين المتعلقة بمتغيرات الدراسة، زيادة على ذلك استخدام مخطط الملاحظة البسيطة والمباشرة التي حاول الباحث من خلالها مقارنة الإجابات الصريحة والإيحائية لما يحدث فعليا في إطار التصرف العفوي، وذلك في بعض المساقات التي رآها الباحث تستدعي ذلك، ليليهما بعد ذلك تفرغ وتفسير البيانات المتحصل عليها، وذلك من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة في مشكلة البحث التي لها صلة مباشرة بأبعاد ومؤشرات الموضوع التي تم تحديدها في التحليل المفهومي في بداية البحث.

من خلال جملة البيانات المتحصل عليها يمكن الإجابة عن التساؤل الأول المنحدر من التساؤل الرئيس لإشكالية الدراسة على النحو التالي:

- بالنسبة للتكنولوجيا المتبعة في العملية التدريبية من طرف إدارة الموارد البشرية على مستوى مجال الدراسة كشفت النتائج الكمية والكيفية على أن التقنية المستعملة في العملية التدريبية تمثلت في "الإنترنت" وهذا ما صرحت به النسبة العليا والتي قدرت بـ 43.48%.
- أما الأنظمة الرقمية التي تعامل معها المورد البشري داخل مجال الدراسة فتمثلت حسب الآراء الصريحة والإيحائية في تقنية البريد الإلكتروني، وهذا ما مثلته نسبة 26.67% وهو -البريد الإلكتروني- من ملحقات الإنترنت وهذا أمر منطقي بحكم أن العملية التدريبية تتم حسب مجتمع البحث عن طريق الإنترنت.
- أما عدد الدورات التدريبية التي يجريها الموارد البشرية خلال السنة فهي من 01 إلى 02 دورة وهذا ما أشارت إليه نسبة 80%.
- أما كفاية المدة التدريبية لدى الموارد البشرية، نرى أن المدة التدريبية غير كافية بالنسبة لهم، وهذا ما تشير إليه نسبة 60% إذا ما أدمجنا نسبة كافية نوعا ما مع نسبة غير كافية.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

- عدم وجود خطة إستراتيجية في وضع البرامج التدريبية، أي أن البرامج التدريبية توضع كأرقام إحصائية، وليس الغرض منها تأهيل وتطوير المورد البشري، وهذا ما دلت عليه النسبة 60%.
- أن التدريب الرقمي ضرورة ألحت عليها بيئة الأعمال الجديدة، وهو ما بينته نسبة 100%.
- أن تقييم العملية التدريبية من حيث نتائجها والفوائد المتحققة منها جاء من متوسط إلى ضعيف، وهذا ما أشارت إليه النسبة المئوية المشتركة بين الميزتين والمتمثلة في 40%.

ومن جملة هذه المعطيات يمكن الإجابة على التساؤل الأول المتمثل في:

ما هي أساليب التكنولوجيا الرقمية التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية (لمجال الدراسة) في تنمية مواردها؟

فحسب المعطيات الكمية والكيفية المتحصل عليها من خلال دراسة الحالة يمكن الإجابة على هذا التساؤل في أن أساليب التكنولوجيا الرقمية التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في تنمية مواردها رغم الإمكانيات المتاحة للمؤسسة مجال الدراسة اقتصر فقط على "الإنترنت" بواسطة "البريد الإلكتروني" وهو متمثل على الأغلب في استلام المحاضرات أو عناوين التدريب التي يتم إرسالها من طرف أحد مراكز التدريب.

وعلى ضوء هذه الإجابة نستطيع أن نفهم أن عملية استغلال التكنولوجيا الرقمية محدودة إلى حد كبير، هذا إذا اعتبرنا أن التكنولوجيا الرقمية أصبحت في هذا العصر تمثل جزءا مهما في حياة الإنسان نظرا لتبعيته الإلزامية لها، وما تتيحه من طرق وأساليب اتصال، وبواسطتها يستطيع المورد البشري أن يتبادل الاهتمامات والمهارات والخصائص اللازمة للنجاح؛ في أي موضوع يراد له أن يتفاعل عبر إنسانية الإنسان كالتفاعل الاجتماعي. وتواصل العلاقات الاجتماعية وتبادل الثقافات والخبرات المكتسبة على مستوى النطاق العالمي، وذلك كون أن

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

التكنولوجيا الرقمية صارت تهمين على جميع مناحي المجتمع الإنساني وتنظم له أغلب علاقاته.

وعليه فإن إدارة الموارد البشرية الخاصة بمجال الدراسة وبمعية المديرية العامة لم تستغل ما تتيحه التكنولوجيا الرقمية من تدفق غير مسبوق من المعارف في تطوير مواردها البشرية، وإن كان هناك استغلال فيبقى هذا الاستغلال نسبي غير مؤسس على أسس ومعطيات ومخططات ذات أبعاد علمية وإنما يبقى حبيس الاجتهادات الشخصية المراد منها الفضول وحب الاطلاع لا أكثر، وهذا مرده إلى السياسات التنظيمية بالدرجة الأولى التي لم تستطع إلى حد الآن التكيف مع المتطلبات التي يرفضها الوقت الراهن على المستوى العالمي، من ناحية أخرى عدم التحكم في التكنولوجيا إلى حد ما، وهذا أمر لا بد من اتخاذ فيه تدابير عاجلة وهو متعلق بقرار إداري نابع عن خبرة ودراية وفهم، وهذا لم يتحقق رغم الإمكانيات الكبيرة المتوفرة لدى المؤسسة.

ومن خلال جملة البيانات المفسرة للمحور الثاني من المقابلة والتي مثلت التساؤل الثاني المنحدر كذلك من التساؤل الرئيس يمكن الإجابة على التساؤل الثاني على النحو التالي:

✘ يتمثل حسن الأداء للموارد البشرية من خلال استخدام التدريب الرقمي في تنميتهم بشكل متوازن، وهو إيجاد توافق وظيفي بين التكنولوجيا واستعمالها والتفاعل معها وهذا ما مثلته نسبة 13.25%.

✘ البرامج التدريبية القائمة على التكنولوجيا الرقمية غطت الاحتياجات المعرفية بشكل متوسط فقط، وهذا نظرا لقلة الاستغلال الأمثل لمختلف التقنيات التي تتيحها هذه التكنولوجيا من وسائط متعددة وأجهزة سمعية بصرية مربوطة بالأقمار الصناعية وتفاعل شبكي متواصل، وهذا ما عبرت عنه النسبة المئوية المقدرة بـ 60%، والتي صرحت بأن البرامج التدريبية القائمة على أنظمة التقنية الرقمية متوسطة مائلة إلى الضعيف.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

- × تماثلت الكفاءة المتوقعة من التدريب الرقمي في تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بطبيعة النشاط؛ أي لم تتعدى حدود العمل وهذا ما مثلته النسبة المئوية المقدرة بـ 45.83%، أي أن استعمال واستغلال التكنولوجيا الرقمية اقتصر فقط على إجراءات العمل لا على التنمية المعرفية والعملية للموارد البشرية التي تمكنهم من استغلالها حتى في مجالات الحياة اليومية.
- × تأثير الأنظمة الرقمية على أداء العاملين كان بشكل إيجابي وهو ما صرحت به المعطيات الرقمية، والتي تمثلت في 40.50%، والتي انتزعتها تنمية الموارد البشرية بشكل متوازن، أي التحكم في مقاليد العمل دون إحداث أي أخطاء أو مشاكل أو إزعاج للعملاء. والغرض من هذا هو تنفيذ الإجراءات المحددة؛ أي خلق نوع من التكامل بين التقنية والمورد البشري فقط.
- × يوجد فرق كبير بين التدريب الكلاسيكي والتدريب الرقمي وهذا بإجماع الباحثين، حيث أن التدريب الرقمي المؤسس على أسس ذات أبعاد ومخططات علمية يسمح بتنمية الموارد البشرية بشكل متوازن، وهذا ما صرحت به النسبة المئوية المقدرة بـ 23.81%.
- × المورد البشري في المؤسسة هو الرأسمال الحقيقي لها؛ إذن موقعه فعال ومؤثر جدا بدونه لا يمكن للمؤسسة أن تستمر وخاصة المورد البشري المؤهل والمدرّب على أعلى مستوى من التكنولوجيا الرقمية والمتحكم في مناطق عدم اليقين لا يمكن للمؤسسة أن تتطور وتستمر بدونها، وهذا ما مثلته نسبة 100% وهذا من نتائج قرارات الأمم المتحدة الإنمائية عبر فترات زمنية متعاقبة أن المورد البشري هو الرأسمال الحقيقي للمؤسسة. لكن استوجب مع هذه القرارات والدعوات أن تمارس فعليا على أرض الواقع حتى يتسنى التفرغ الكلي لإدارة عجلة التنمية الخاصة بالبلاد، والتي تنعكس على العباد والتي ينتج عنها الاستقرار والأمن والصحة والمعرفة والتي تعتبر من الاحتياجات الضرورية لحفظ كرامة الإنسان.

الوضعية الراهنة لعلاقة التكنولوجيا الرقمية بتنمية الموارد البشرية

✘ المؤسسة لن يكون لها آفاق واعدة رغم الإمكانيات المادية المتاحة لها وهذا ما عبرت عنه نسبة 80% مع التحفظات التي تحفظ بها المصرحون بهذه النسبة، حيث لا بد من توافر جملة من الشروط التي إن تحققت استطاعت المؤسسة من المضي قدما نحو مستقبل واعد وزاهر يحمل بين طياته الانتشار والتميز، وهذا لن يكون إلا إذا اتخذت سياسات تنظيمية وإدارية فعالة تواكب كل التطورات الحاصلة في العالم ومؤمنة بتقلبات واضطرابات عالم الأعمال الذي لا يتمتع بالحماية والدعم، بالإضافة إلى عدم اتخاذ سياسة المركزية أو الشمولية في اتخاذ القرارات بل لا بد من المشاركة ومشاركة كل الموظفين حتى باستقصاءات إلكترونية حول قرار معين تريد المؤسسة اتخاذه في شأن من الشؤون المتعلقة بالعمل وسير النظام. زيادة على ذلك وضع مخططات استشرافية وإستراتيجية على المديين المتوسط والبعيد، والذي من شأنه أن يخفف بعض الأزمات التي يمكن أن تعيق تقدم المؤسسة.

ومن جملة هذه المعطيات يمكن الإجابة عن التساؤل الثاني والمتمثل في:

"هل هناك تنمية للموارد البشرية من خلال استخدام أنظمة التكنولوجيا الرقمية؟"

فحسب المعطيات الكمية والكيفية المتحصل عليها من خلال دراسة الحالة يمكن الإجابة عن هذا التساؤل في أن هناك تنمية للموارد البشرية من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية وهذا ما مثلته النسبة المئوية العليا في إجابات الأفراد، وإن كانت التنمية محدودة في أطر ومساقات محددة إلا أنه توجد تنمية عما كانت عليه ضمن التناظري التماثلي وهذا ما بينته جملة الملاحظات المدونة في دفتر المشاهدات خلال الزيارة الميدانية.

وبعد الوصول إلى النتائج والتعرف على الوضعية الراهنة من خلال المعطيات الكمية والكيفية ومن جملة التحليلات المستمدة من واقع المؤسسة التي تحمل متغيرات الدراسة وللانتقال التدريجي لاستشراف مستقبل تنمية الموارد البشرية في ظل الثورة الرقمية كان لنا الحق في طرح تساؤل آخر:

فمن خلال المراحل التاريخية المتعاقبة لمجال الدراسة ومن خلال حاضرها ووضعها الابتدائي حسب حدود البحث.

ما هو مستقبل تنمية الموارد البشرية في ظل الثورة الرقمية؟

وللإجابة عن هذا التساؤل نتبع في ذلك مدخل السيناريوهات الذي سيعطينا بدوره الاحتمالات الممكنة لمستقبل المؤسسة في مدى زمني معين، وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل السادس من المقاربة الميدانية.