

1 : تحديد و تعريف إشكالية الدراسة :

في مناخ عمل عالمي يتميز بالنمو والتطور ، و المنافسة الشديدة التي رهنت بقاء المؤسسات واستمراريتها برضى المستهلك ، هذا الرضى الذي يتوقف على القدرة التنافسية للمنتج أو الخدمة من حيث الجودة و السعر اللذان لا يمكن التحكم فيهما إلا من خلال موارد بشرية تتمتع بكفاءة عالية المستوى ، و محفزة بشكل جيد ، لذلك فإن أي مؤسسة تريد أن تساير التغيير الهائل الذي يعرفه العالم يجب أن تحرص على الاهتمام بكفاءة و رضى موارد البشرية

و بما أن المؤسسات الوطنية في بلادنا الجزائر ليست بمنأى عن التغيرات الاجتماعية ، و السياسية ، والاقتصادية العالمية ، خاصة في ظل انفتاح السوق، وكذا إمضاء الاتفاقيات مع الاتحاد الأوروبي ، والتهيؤ للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة علاوة على التغيرات التكنولوجية المتسارعة ، خاصة تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، فإن المؤسسات الوطنية مجبرة اليوم أكثر من أي وقت مضى على العناية والاهتمام بمواردها البشرية باعتبارها رأسمالها الحقيقي ، و لا يتسنى لها ذلك إلا من خلال تطوير تسيير الموارد البشرية .

و مصطلح تسيير الموارد البشرية مصطلح حديث في الأدبيات الإدارية ، ظهر بعد سلسلة من التطورات في الفكر الإداري، بدأت بحركة الإدارة العلمية التي اهتمت بالإنتاجية ، مع إعطاء أهمية قليلة لرضا العاملين، و خلال ثلاثينات و أربعينات القرن الماضي أظهرت دراسات هاوثورن أن إنتاجية العامل تتأثر بفعل عوامل اجتماعية ، و سيكولوجية ، و ليس فقط بالعوامل المادية ، فكانت تلك بداية ميلاد ما أصبح يعرف بمدرسة العلاقات الإنسانية ، التي أولت عناية فائقة لمشاعر العاملين . و في سبعينات نفس القرن ظهر مدخل الموارد البشرية ، الذي يهدف إلى زيادة فعالية المنظمة ، و إشباع حاجيات العاملين في نفس الوقت ، و يركز هذا المدخل الجديد على أهمية إدارة العاملين كمورد ، وليس كعوامل إنتاجية ، فهو ينظر للموارد البشرية كاستثمارات تحقق إذا ما أديرت بفاعلية عوائد طويلة الأمد للمنظمة في شكل زيادة في إنتاجيتها. كما أنه العملية التي من خلالها تضمن المنظمة الاستخدام الحسن و الفعال للأفراد بما يحقق أهداف المنشأة ، و العاملين .

و يهدف تسيير الموارد البشرية داخل المنظمات أساسا إلى إيجاد أفضل أساليب وطرائق التعامل مع الموارد البشرية ، فيسعى في سبيل تحقيق ذلك للوقوف على كيفية توجيه سلوك الموارد البشرية ، وفقا لما يخدم مصلحة المنظمة ، من خلال قياس اتجاهاتها ، و تحديد طرق تحفيزها و تنميتها ، كما يسعى إلى محاولة اكتشاف الجماعات غير الرسمية ، و تطويع أهدافها وفق الأهداف الرسمية للمنظمة ، و لن يتسنى كل هذا إلا من خلال نسق فرعي مستقل بالمنظمة يعمل على تحقيق التوازن و التكامل بين مختلف الأنساق الفرعية المشكلة للمنظمة لهذا جاءت وظيفة الموارد البشرية كوظيفة محورية داخل المنظمة المعاصرة بحيث لا يمكن الاستغناء عنها. فهي نسق فرعي إلى جانب العديد من الأنساق الفرعية الأخرى التي يقوم كل واحد منها بوظيفة خاصة داخل المنظمة كوظيفة الإنتاج ، و وظيفة التمويل ، و وظيفة التسويق. هذه الأنساق تتفاعل مع بعضها أثناء أداء كل منها لدورها داخل نسق كلي هو المنظمة ، من أجل تحقيق تكيف و توافق المنظمة مع محيطها باعتبار أنها ، أي المنظمة ، هي في حد ذاتها نسق فرعي من المحيط الذي تنتمي له ، و أي تقصير أو عجز في تكيفها مع محيطها قد يؤدي إلى إحداث العديد من الاضطرابات على مستوى المنظمة ، بل قد تصل حدة هذه الآثار إلى القضاء على وجودها. و السبيل الأنجع للتكيف و مقتضيات المحيط هو التغيير وفقا لهذه المقتضيات ، فالتغيير عنصر أساسي في المحافظة على التوازن داخل المنظمة و هذا ما نستشفه من تعريف محمد الصيرفي الذي يعرفه في مؤلفه الموسوم بإدارة التغيير بقوله " هو عبارة عن توازن ديناميكي

بين مجموعتين من القوى تعملان في اتجاهين متعاكسين في المجال المادي و الاجتماعي و النفسي للعمل و تتضمن إحدى هذه المجموعات قوة دافعة في حين تتضمن المجموعة المعاكسة قوة مقيدة ، ونتيجة لتفاعل هاتين القوتين مع بعضهما تصل المنظمة إلى حالة من التوازن يطلق عليها الحالة الراهنة " 1. و نظرة محمد الصيرفي للتغيير باعتبار أنه توازن ديناميكي يجعله متماشيا و نظرة بارسونز له باعتبار أن بارسونز أول من استخدم مفهوم التوازن الدينامي فهو ينظر للتغيير من خلال منظور التوازن موضحا أن هناك مصدرين للتغيير في التنظيم : الأول خارجي ينتج عن الضغوط التي تمارسها البيئة على التنظيم . و الثاني يتم من الداخل حينما تنشأ هذه الضغوط من داخل التنظيم ذاته و حينما ينشأ هذان النوعان من الضغوط يتعين على التنظيم أن يواجههما و يتكيف معهما إذا ما أراد أن يحقق أقصى درجات الفعالية ، و الواقع أن استجابة التنظيم لهذه الضغوط تعبر عما يطلق عليه بالتوازن الدينامي الذي يمثل حجر الزاوية في التحليل الوظيفي 2.

و أي كان مصدر الضغوط الممارسة على التنظيم سواء من داخله أو خارجه فإن التنظيم و في خضم مواجهته لها يقوم بالتغيير من حالة توازن تأثرت بهذه الضغوط ، أو ستأثر بها ، إلى حالة توازن أخرى تستجيب للمتطلبات الجديدة وهنا تظهر أهمية ما يعرف بإدارة التغيير فهذا المفهوم جاء ليبر عن " كيفية استخدام أفضل الطرق و أكثرها فاعلية لإحداث التغيير و على مراحل حدوثه بقصد خدمة الأهداف المنشودة للاضطلاع بالمسؤوليات التي تملئها أبعاد التغيير الفعال " 3 وإدارة التغيير مع أنها عملية إدارية ، تسعى إلى زيادة الفاعلية التنظيمية عن طريق حل المشاكل التنظيمية لتحقيق التوازن مع المحيط بالتكيف مع التحولات الحاصلة فإنها عملية تولي بالغ الأهمية للبعد الإنساني والاجتماعي ذلك أن عملية إدارة التغيير تتجح إذا اعتمدت إضافة إلى توفير التصميم المناسب و التكنولوجيا المناسبة على المشاركة الفعالة من قبل الفريق القادر على إدارة العملية بفعالية ومقدرة ، وقيام هذا الفريق بعملية تنفيذ متطلبات التغيير بمهارة و رغبة ، وهنا تظهر أهمية وجود جهة تشرف و تحرص على تنمية قدرات الموارد البشرية من خلال وضعها لبرامج تدريب ملائمة لطبيعة التغيير المستهدف كما تحرص على إشراك هذه الموارد البشرية في عملية التغيير ، وشرح الرؤى المتوقعة من عملية التغيير ، لتضمن تقبلهم له و ترغيبهم في أدائه ، أو على الأقل عدم مقاومتهم له. وهنا يتجلى بوضوح الجانب الوظيفي لتسيير الموارد البشرية في إنجاز و إنجاز إدارة التغيير هذا الدور الذي أكد عليه العديد من الباحثين و الكتاب الذين نذكر من بينهم *Marcel Alain* الذي يرى أن المنظمات يجب أن تعطي أجندة جديدة لتسيير الموارد البشرية ، بحيث أن هذه الأجندة يجب أن تتجاوز دورها التقليدي المقترص على الأجور ، علاقات العمل ، الصحة و الأمن ، و التكوين و أن يتوجه دورها نحو الدعم و التيسير في مواجهة التغيير ، و أخصائي الموارد البشرية يجب أن يضطلعوا بمساعدة الأفراد على الاندماج الحسن في المنظمة. 4

ونظرا لأهمية تسيير الموارد البشرية في إدارة التغيير بما يحقق تأقلم المنظمات مع محيطها من جهة ، و مراعاة البعد الاجتماعي و الإنساني أثناء عملية التغيير من جهة أخرى ، فلقد حرصت المؤسسات الجزائرية ، في إطار ما يعرف بالإنعاش الاقتصادي على تطوير مواردها البشرية بالشكل الذي يسمح لها بحسن إدارة التغيير ، و من بين هذه المؤسسات ، مؤسسة بريد

1 محمد الصيرفي : إدارة التغيير ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2007 ، ص 10

2 السيد محمد الحسيني : النظرية الاجتماعية و دراسة التنظيم ، دار المعارف ، ط 2 ، الإسكندرية ، 1977 ، ص 80-81

3 حسن عبد الحميد أحمد رشوان : الإدارة و المجتمع ، دراسة في علم اجتماع الإدارة ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، ص 217

4 Alain, M., *Prendre en main le changement- Stratégies personnelles et organisationnelles*, Montréal, Québec, Canada, Editions Nouvelles, 1996, P.32.

الجزائر التي تم فصلها عن " إتصالات الجزائر " بموجب القانون 03/2000 المؤرخ في 2000/08/05 و القاضي بتحديد القواعد العامة لتسيير كل من البريد و المواصلات على إثر الفصل بينهما و ذلك بتحويل وظيفة الاستغلال فيما يتعلق بالخدمات البريدية و المالية إلى مؤسسة عمومية هي "مؤسسة بريد الجزائر" ، و شركة ذات أسهم برأس مال عمومي هي " إتصالات الجزائر " ، و لقد أتبع هذا القانون بالمرسوم التنفيذي 43/02 المؤرخ في 14 /01/ 2002 ، و المتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر كمؤسسة عمومية ذات طابع تجاري و صناعي . و حرصا من السلطات العمومية على تدارك التأخر الذي عرفه بريد الجزائر مقارنة بالعديد من دول العالم ، فقد أخضعت مؤسسة بريد الجزائر إلى تغييرات مست جميع الجوانب سواء تعلق الأمر بالناحية التكنولوجية المعتمدة ، أو تنمية الموارد البشرية ، أو حتى التنظيم الهيكلي الذي أعيد بناءه بصيغة مخالفة تماما لسابقه . إن طموح السلطات العمومية لم يتوقف عند هذا الحد ، بل إنه كان ولا يزال طموحا يتطلع إلى الوصول ببريد الجزائر إلى مصاف كبريات مؤسسات البريد على المستوى العالمي ، فبعد تخطي هذه المرحلة يسعى إلى إنشاء بنك بريدي يعمل وفق نظام البنك الإلكتروني الذي يعد وقود لتحريك آلة التجارة الإلكترونية ، و تطوير مجتمع المعلومات .

و في خضم كل هذه التغييرات التي عرفتها و تعرفها مؤسسة بريد الجزائر، بداية من نشوئها على إثر انقسام مؤسسة البريد و المواصلات إلى قسمين أحدهما في مجال البريد والآخر في مجال الاتصال إلى غاية يومنا هذا ، فإنه من المؤكد أن مواردها البشرية الذين عاشوا تلك التغييرات قد تعرضوا للعديد من المؤثرات ، فالتغييرات التي عرفها التنظيم الرسمي من تغيير في اللوائح و التشريعات ، و التغييرات التكنولوجية ، و تغييرات في الهيكل التنظيمي ، كل ذلك كان له بالغ التأثير على التنظيم الغير رسمي ، وعلى الروح المعنوية للعاملين ، و على دافعيتهم للعمل من جهة ، و من جهة أخرى على إعادة تصميم الوظائف القديمة ، و ظهور وظائف جديدة الأمر الذي يقتضى تدريب العاملين و تأهيلهم للقيام بالمهام الجديدة و كذلك استقطاب أصحاب المهارات التي تتطلبها الوظائف الجديدة ولا يتوفر داخل المؤسسة المؤهلين للقيام بها . و لتحقيق كل ذلك فإنه لابد من تخطيط الموارد البشرية و ذلك بتحديد حجم الموارد اللازمة لتنفيذ التغيير، و التنبؤ بالحاجات و الشواغر ، حتى يتسنى الاستغلال الأمثل للموارد البشرية إن جميع المهام السابقة الذكر تندرج ضمن وظائف تسيير الموارد البشرية الأمر الذي يجعلنا نطمح للوقوف على طبيعة الدور الذي يلعبه تسيير الموارد البشرية في إدارة التغيير في مؤسسة بريد الجزائر .

و ستحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على كيفية إدارة التغيير داخل مؤسسة بريد الجزائر من خلال تسيير الموارد البشرية بالكشف عن دوره في مختلف مراحل عملية التغيير، و مدى مساهمته في نجاح كل مرحلة من مراحل التغيير .

و بما أن التغيير يمر بثلاث مراحل وفق نموذج *Lewin* ، القائم على أن التغيير ينتقل من المرحلة الحالية *L'état actuel* و التي سماها مرحلة تفكيك عوامل الجمود إلى المرحلة المرغوب تحقيقها *L'état désiré* و التي فيها يتم تحقيق التغيير ، و سماها مرحلة إعادة التجمد ، أي العودة إلى حالة التوازن و هذا بعد المرور بمرحلة التحول *L'état de transition* و التي أطلق عليها تسمية مرحلة القيام بالتغييرات المطلوبة ، فإن هذه الدراسة ستعتمد إلى التركيز على دور تسيير الموارد البشرية في تهيئة و تحضير الموارد البشرية للتغيير المرتقب حتى يكونوا على استعداد للتخلي عن المرحلة الحالية ، و لقد ارتأى الباحث تناول هذه المرحلة من خلال إثارة الحاجة للتغيير التي قال عنها *Jeffrey Pfeffer* في كتابه (الموارد البشرية كقوة تنافسية) "إذا لم

يكن هناك شعور بالحاجة إلى التغيير فلن يكون هناك تغيير¹ و يتبع ذلك باتخاذ كل الإجراءات و الخطوات التي تحد من أي مقاومة محتملة للتغيير ، أما المرحلة الثانية أي مرحلة التحول و المخصصة لعملية التغيير الفعلي من خلال السهر على تنفيذ عملية التغيير فإن هذه الدراسة تسعى لإبراز دور تسيير الموارد البشرية في تنفيذ التغيير و في الأخير ترصد الدراسة دور تسيير الموارد البشرية في المرحلة الثالثة من التغيير من خلال تعزيز التغيير المحقق و الإجراءات و الممارسات المتبعة للمحافظة على التغييرات المحققة .

و عليه فإن هذه الدراسة تصبوا إلى إبراز دور تسيير الموارد البشرية في مؤسسة بريد الجزائر في إدارة التغيير من خلال المتابعة المستمرة للعنصر البشري في مختلف مراحل التغيير وذلك بطرحها للتساؤل الرئيسي على النحو التالي :

ما الدور الذي يلعبه تسيير الموارد البشرية في إدارة التغيير بمؤسسة بريد الجزائر لمسيئة ؟

و يتفرع على هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية الآتية :

1/هل لتسيير الموارد البشرية دور في تهيئة إحداث عملية التغيير في مؤسسة بريد الجزائر لمسيئة؟

2/هل يساهم تسيير الموارد البشرية في تنفيذ التغيير بمؤسسة بريد الجزائر لمسيئة؟

3/ما مساهمة تسيير الموارد البشرية في تثبيت التغيير وتعزيزه في مؤسسة بريد الجزائر لمسيئة؟

2 : أهمية و مبررات اختيار الدراسة:

يسعى الباحث من خلال هذا العنصر تسليط الضوء على أهمية موضوعه ليلج بعد ذلك لتبيان المبررات و الأسباب التي دفعته لاختيار هذا الموضوع .

1.2- أهمية الدراسة :

¹سعد عبد الله العباد ، قيادة التغيير - مفاهيم إدارية ، 2003/07/22، مطلع عليه على الموقع <http://www.islamtoday.net> بتاريخ 2008/03/06 على الساعة 17 و 30 دقيقة.

إن هذه الدراسة تسعى لتسليط الضوء على دور تسيير الموارد البشرية باعتبارها أحد وظائف المؤسسة التي لا تقل أهمية عن باقي الوظائف الأخرى في إدارة التغيير الهادف إلى زيادة فاعلية المنظمة من خلال زيادة فاعلية أداء مواردها البشرية ، وأقلمة هذه الموارد البشرية و المتغيرات الجديدة خاصة وأن البشر بطبيعتهم يرفضون ويخافون من التغيير، لأن التغيير يظهرهم بمظهر عدم المعرفة ، ولأنه يضيف معلومات جديدة لا يدركونها في وقتها، بحيث أن معرفتهم تظهر بأنها أقل أثناء حدوث التغيير في المؤسسة ، لهذا فإن مقاومة التغيير هي شعور طبيعي ومتوقع من قبل العاملين داخل المنظمة.

و في ظل هذه المعطيات فإن الباحث يرى أن هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة سواء من حيث طبيعة الموضوع المراد دراسته أو من حيث طبيعة ميدان الدراسة المراد طرقه.

★ أهمية الدراسة من حيث طبيعة الموضوع تتضح من خلال النقاط التالية :

- تسليط الضوء على تسيير الموارد البشرية في بلادنا و الوقوف على مدى تطوره خاصة فيما يتعلق بمراعاة البعد الإنساني و الاجتماعي باعتبار أن تسيير الموارد البشرية هو الجهة المتخصصة بكل الأمور المرتبطة بالعنصر البشري في المنظمات ، من البحث عن مصادر القوى البشرية و اختيارها ، و تصنيفها ، و تدريبها ، و تهيئة المناخ الإنساني الملائم الذي من شأنه أن يدفع هذه القوى البشرية إلى بذل أقصى طاقاتها داخل المنظمات.
- التعرف على ميكانيزمات وآليات إدارة التغيير باعتبار أنها مجموعة الأعمال المرتبطة بتغيير أسلوب و منهج و فلسفة الإدارة في المنظمة ، بحيث يتم ذلك من خلال التجرد من السلوك الحالي ، و تجربة السلوك الجديد ، و إعادة التكيف مع الموقف و السلوك الجديد ، و اعتبار أن الأمور المتغيرة هي الشيء الطبيعي و ليست الشيء الجديد المفتعل.
- التعرف على دور تسيير الموارد البشرية في إدارة التغيير في كل مرحلة من مراحل إدارته سواء في مرحلة التهيئة لإحداثه ، أو في مرحلة تنفيذه ، أو في مرحلة تعزيزه من خلال توظيفه لمختلف وظائفه.
- الوقوف على أساليب تعامل تسيير الموارد البشرية مع مقاومة التغيير ، و حرصها على إثارة دافعية العاملين و كفاءات فصح المجال أمامهم للمشاركة في إدارة التغيير.
- الوقوف على مدى نجاعة أساليب التكوين المنتهجة لتنمية الموارد البشرية بما يتوافق و إدارتها للتغيير المستهدف.

★ أهمية هذه الدراسة من حيث طبيعة ميدان إجرائها تتضح من خلال النقاط التالية :

- أهمية مؤسسة البريد في نشر ثقافة أتمتة المعاملات المالية على مستوى المجتمع الجزائري ككل .
- أهمية مؤسسة البريد في إرساء قواعد التجارة الإلكترونية التي تعتبر مظهر من مظاهر الرقي الاجتماعي و الاقتصادي.
- أهمية مؤسسة بريد الجزائر في المساهمة في إرساء قواعد الحكومة الإلكترونية من خلال نشر ثقافة الخدمات الإلكترونية تماشياً مع أهداف الدولة الرامية لتنمية الاستثمارات و تسهيل المعاملات مع و بين القطاعات الحكومية المختلفة عن طريق استخدام تكنولوجيا

المعلومات وتوافر المعلومات على الشبكة الالكترونية لكافة شرائح المجتمع بغض النظر عن مستواهم الاجتماعي أو موقعهم الجغرافي .

2.2- مبررات اختيار الدراسة :

إن مبررات اختيار هذا الموضوع يمكن إرجاعها إلى ثلاثة عوامل أساسية هي:

أولا / ارتباط الموضوع بتخصص الباحث المتمثل في علم الاجتماع تخصص " تنمية الموارد البشرية " فالمتغير الأول ((تسيير الموارد البشرية)) يعتبر العامل الحيوي و الأساسي في تحقيق تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة من خلال العديد من الوظائف التي يمارسها ذلك أن تسيير الموارد البشرية الذي كان ينظر له على أنه مجرد وظيفة قليلة الأهمية في المؤسسة و أن دوره ينحصر في القيام بأعمال روتينية مكتبية من أمثلتها حفظ معلومات حول العاملين في ملفات وسجلات معينة ومتابعة النواحي المتعلقة بالعاملين مثل ضبط أوقات الحضور والانصراف والإيجارات والترقيات... إلخ، أصبحت اليوم يعتبر من أهم وظائف المؤسسة فهو لا يقل أهمية عن باقي الوظائف الأخرى : كالتسويق والإنتاج والمالية وذلك لأهمية العنصر البشري وتأثيره على الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة ، فبالإضافة إلى النشاط التقليدي السالف الذكر المتعلق بشؤون الموارد البشرية في المؤسسة نجد أن مفهوم تسيير الموارد البشرية قد اتسع ليشمل أنشطة رئيسية من أهمها تحليل وتوصيف الوظائف ، و كذلك تخطيط ، و جذب ، واستقطاب، و تحفيز، و تدريب الموارد البشرية وكل هذه الوظائف في حقيقة الأمر تعمل على تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة . أما المتغير الثاني ((إدارة التغيير)) فإنه يعتبر من أبرز عناصر التنمية التنظيمية نظرا لما يحققه للمنظمة من تحول من وضعية حالية لوضعية مستقبلية تحقق قيمة مضافة ليس للمؤسسة فحسب ، بل و لمواردها البشرية أيضا. و هذا التحول مرهون برفع كفاءات ومهارات الموارد البشرية بما يهيئ لها إمكانية القيام بالتغيير إلى جانب تحفيزها لضمان التقبل والتأقلم ودعم التغييرات الجديدة بما يضمن الحفاظ على مستوى عال من الإنتاجية والاستمرارية في تحسين الأداء.

ثانيا / شعور الباحث بأهمية الموضوع للدواعي الآتية :

- تزايد أهمية ، و دور تسيير الموارد البشرية في الجزائر خاصة بعد التحول نحو اقتصاد السوق .
- تنامي ظاهرة التغيير نظرا للتطورات التكنولوجية المتسارعة خاصة في مجال تكنولوجيات الاتصال هذا إلى جانب التقلبات الاقتصادية و السياسية الأمر الذي جعل المؤسسات و المنظمات مطالبة بتحقيق معادلة صعبة تتمثل في ضرورة التغيير لتحقيق التكيف من جهة و ضرورة الاستقرار لخلق التوازن من جهة أخرى.

ثالثا / طبيعة ميدان الدراسة فاختيار مؤسسة بريد الجزائر دون غيرها ، يعود بشكل أساسي للتطورات الكبيرة التي يعرفها القطاع ، ومع أن هذه التطورات ليست بالمستوى المتواجد في الغرب ، إذ يؤخذ عليها خاصة عدم خوض مجال التجارة الإلكترونية ، إلا أن ما شهده بريد الجزائر في الفترة الوجيزة للإصلاحات التي عرفها ، و التي انطلقت شرارتها مع سنة 2002 ، يعتبر إنجازا هائلا ، و بقدر ما تدفع هذه الإنجازات للتفاؤل ، و الاستبشار خيرا بمنجزات المؤسسة ، بقدر ما تثير رغبة جامحة في معرفة دور تسيير الموارد البشرية في إدارة التغيير من خلال ما تقدمه من مساهمة في كل مرحلة من مراحل عملية إدارة التغيير .

3: هدف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة لتحقيق هدف عام يتمثل في كشف النقاب على دور تسيير الموارد البشرية في المساهمة في التحكم في إدارة التغيير ، و بالتالي الوقوف على مدى مساهمته في نجاح التغيير، و ذلك بالتركيز على دوره في المتابعة الدؤوبة للعنصر البشري في المؤسسة من خلال مختلف وظائف تسيير الموارد البشرية ، من بداية التغيير حتى تحقيقه للأهداف المسطرة له

و لتحقيق الهدف العام ، المشار إليه آنفا ، فإن الباحث يسعى لاقتحام ميدان قليلة هي الدراسات السوسولوجية فيه في بلدنا الجزائر ، على عكس ما هو متوفر في مجالات أخرى ، كالتعليم و الصناعة ، و يتمثل هذا الميدان في مؤسسة بريد الجزائر التي عرفت العديد من التغييرات نتيجة لثورة تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال على المستوى العالمي .

و يرى الباحث أنه يتم تحقيق الهدف العام للدراسة من خلال الأهداف الجزئية التالية :

1/ تبيان الكيفية التي يعمل تسيير الموارد البشرية من خلالها على إيجاد شعور بالحاجة للتغيير في مؤسسة بريد الجزائر

2/ الكشف عن الأساليب و الطرق التي يتبعها تسيير الموارد البشرية لتقليل مقاومة التغيير .

3/ تسليط الضوء على مساهمة تسيير الموارد البشرية من خلال مختلف وظائفه في إحداث التغيير الفعلي، و خاصة وظيفة التكوين التي لها علاقة مباشرة بتنمية الموارد البشرية بما يتماشى و متطلبات التغيير .

4/ الوقوف على مكانة تسيير الموارد البشرية في مؤسسة بريد الجزائر بصفة خاصة وفي الجزائر بصفة عامة.

