

[أ.عياد سيدي محمد]

[استاذة محاضر- جامعة تلمسان-]

[Ayad_08@yahoo.fi]

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى دراسة اثر العامل التكنولوجي المعلوماتي على وتسيير وتنظيم المؤسسة حيث قمنا بدراسة ميدانية في مؤسسة الجزائرية للمياه لمعرفة مدى تأثير و تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على تسيير وظيفة الموارد البشرية هن طريق استخدما استبيان كان موجه الى مختلف العمال

الكلمات المفتاحية:العنصر البشري، المؤسسة الاقتصادية،تكنولوجيا المعلومات

مقدمة

إن إدخال تكنولوجيا الإتصال و المعلومات في المؤسسة الإقتصادية يجب أن يكون كاستجابة لحاجات محددة تعود بالفائدة على المؤسسة و دور وظيفة الموارد البشرية هنا مرتبطة بتسهيل و تمهيد مناخ يسمح للأفراد بإستيعاب هذه التكنولوجيا و زيادة قدرتهم على التكيف مع التغيرات التنظيمية الناتج عنها، و ما هو منتظر منها فعلا. فعملية إدخال هذه التكنولوجيا سترتب عنها تكاليف مرتفعة تقع على عاتق المؤسسة. لذلك يجب أن تكون تكنولوجيا الإعلام و الاتصال كوسيلة إستراتيجية و ليست غاية، و ينبغي على المؤسسة الإقتصادية أن تكون من خلال تنظيمها و ثقافتها مستعدة لأن تطور من خلال استحداثها لأساليب عمل جديدة و مساهمتها لتطورات الحاصلة . لقد حاولنا من خلال هذه الورقة معرفة مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على مؤسسة "جزائرية للمياه"

عموميات حول الموارد البشرية:

عرف كل من **نجريني**، و**بارحيون** بأنها "مجموعة النشاطات ذات البعد العملي (التخطيط، اكتساب، احتفاظ بالأفراد) وذات البعد الطاقوي (خلق مناخ تنظيمي) و يستعمل الموارد (البشرية والمالية ومعلوماتية) قصد تزويد المنظمة بالموارد البشرية المتاحة و المنتجة"¹. كما يعرف **French** "إدارة الموارد البشرية بأنها عملية اختيار و استخدام و تنمية و تعويض الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة"². و وظيفة التسيير العام التي تعمل على التصور و التخطيط و التنسيق، وكذلك مراقبة مجموع السيرورات المرتبطة و المؤثرة في بعضها البعض، و العناصر السهلة و المحركة تهدف من جهة إلى إستعمال الفعال للموارد البشرية داخل المنظمة، و من جهة إلى تأمين إستمرارية المنظمة كمجموعة أو فريق إجتماعي يواجه ضغوطات الداخلية و الخارجية³

¹ صلاح عبد الباقي كلية التجارة جامعة الاسكندرية الدار الجامعية 1999-2000 ص 42

² صلاح عبد الباقي نفس المرجع السابق 25

³ س بيار "تسيير الموارد البشرية" بعد التكامل تنبي مذكور من طرف م لورانتيلاجر "تسيير الموارد البشرية" بعد النظامي 1979 ص 37.38

إدارة الأفراد	إدارة الموارد البشرية
<ul style="list-style-type: none"> ● إدارة توجيه ● تلقي مشاكل الأفراد ● لا حماية للأفراد ● محدودية السلطة وصلاحتها ● لا تدخل يذكر لسلطة ● عمليات في الداخل والخارج ● احتفاظ بالوثائق 	<ul style="list-style-type: none"> ● إدارة الموارد ● تطور برامج الموارد البشرية ● حماية الأفراد وحقوقهم ● واسعة السلطة والصلاحيات ● تأثير واضح للقوانين المستحدثة ● عمليات في داخل والخارج ● إدارة الموارد المعلوماتية

المصدر : بلوط حسن ابراهيم " ادارة الموارد البشرية من المنظور الاستراتيجي " دار النهضة العربية ط. 1 بيروت 2002 ص50

مهام ادارة الموارد البشرية : لا يمكن انكار الدور والأهمية التي تكتسبها وظيفة الموارد البشرية و الدور الفعال الذي تلعبه في ضمان استمرارية حياة المؤسسة ويرصد احمد سيد مصطفى اهميتها في النقاط التالية⁴:

- الموارد البشرية أداة تنافسية عالمية
- الموارد البشرية تكمل ثروة القومية
- استقطاب العقول اصبح ساحة لصراع العالمي
- ادارة الفعالة للموارد البشرية تؤدي الى استقرار القومي

الأسباب الرئيسية للتغير الحديث للموارد البشري⁵:

- 1- ارتفاع و تعقد التكنولوجيا: إن التقدم التكنولوجي الذي حصل بعد الحرب العالمية الثانية كان مدهشا و سريعا من خلاله عرفت الصناعة ازدهارا كبيرا في الدول المتقدمة
- 2- ارتفاع مستوى التعليم: شهدت دول العالم سواء متقدمة كانت أو متخلفة ارتفاعا وتحسنا ملموسا في المجال التعليم الفردي للعمال
- 3- زيادة حجم العمالة النسائية: مما لاشك فيه أن المرأة أصبحت تلعب دورا كبيرا بحيث تغيرت و تطورت أدوارها و مهامها في دول العالم متطورة كانت أو النامية على حد سواء
- 4- عصر المعرفة: فعصر المعرفة يصب كل اهتمامه على البعد الإنساني و الاستثمار في قدراته الذهنية و الفكرية و هذا ما جعله سببا في تطور المجتمعات و المؤسسات⁶.
- 5- التزام الحكومات بتحقيق العمالة الكاملة: لقد أصبح القضاء على البطالة عن طريق خلق فرص العمل الجديدة هو الشغل الشاغل لكل الحكومات

تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

⁴ مصفوان محمد . عائد بن الشافي الأكلبي " التوظيف و المحافظة على الموارد البشرية " دار البازوري للعلم و النشر و التوزيع . 2012 ص 12

⁵ توري منير " تسيير الموارد البشرية " ديوان المطبوعات الجامعية 2010 ص 66

⁶ فريد كورتل " استراتيجيات الموارد البشرية في ظل العولمة مع الإشارة لحالة البلدان العربية " مقال في مؤتمر الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة _15 ديسمبر 2012 ص 15

Les cahiers du MECAS..... N° 12/ Juin 2016

عرف *DienetHnnle* " إن تكنولوجيا المعلومات و كيفية إدارتها من القضايا الراهنة و تدخل ضمن سياق التحديات الاستراتيجية الهامة في بناء المنظمة و أداؤها عالميا، إذ غالبية الدراسات البحثية و الإستراتيجية، و الإقتصادية، و الإجتماعية، و القانونية، إلى إصباغ وصف(عصر المعلومات) على الحقبة الزمنية الممتدة من سبعينيات القرن العشرين و حتى الآن، فيما يتجه البعض إلى إعتبار مطلع الثمانينيات مدخل الحقبة الزمنية لعصر المعلومات، في وقت أشاع وصف العصر منذ أواخر التسعينيات بالعصر الرقمي"⁷

اثر تكنولوجيا الاتصال على وظيفة الموارد البشرية

من الآثار المترتبة من استعمال التكنولوجيا الاتصال والمعلومات على المؤسسة هي كالتالي:⁸

- التحول من التخصص و التقسيم العمل كسمة أساسية للتنظيم في عصر الصناعة إلى نمط تنظيمي يقوم على التكامل و التعاون،
 - أساس إنتاج المعلومات هو التجميع و أساس الاستخدام هو المشاركة.
 - اللامركزية و تعدد مراكز اتخاذ القرار و تقليص مستويات الراسيا.
 - التوسع في توزيع المهام و الاختصاصات الأفقية بين فرق و الوحدات عمل تملك صلاحيات كاملة، بدلا من توزيع السلطة رأسيا
- إن النظرة إلى الموارد البشرية وإمكانية إدارتها وتفعيلها و تأهيلها و تطويرها ، تختلف اليوم عما كانت عليه من قبل عقد أو عقدين من الزمن وستكون اشد اختلاف في المستقبل و السبب في ذلك

1- انتشار السريع لتقانة المعلومات

2- العولمة واتفاقيات التجارة العالمية و لقد انعكس هذا التطور أي تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية كما ونوعا 9 بوصول الانترنت أحد الدليل الشكل الالكتروني ، و منذ ذلك الحين أصبح تحديد المعلومات ليس بالمشكل بالنسبة لإدارة الموارد البشرية حيث استطاعة هذه الأخيرة من خلال تطبيقات الانترنت من تحسين متابعة إجراءات تسير المستخدمين و كذا تحقيق بحوث الآراء الداخلية ، والتقارير المتعلقة بالاجتماعات ، وكل ما يتعلق بتسيير الموارد البشرية وتوجد هناك تطبيقات أخرى لتقنيات الانترنت تزيد من تطور دور الشبكات المحلية و توسع من نشاطات المؤسسة كما هو الشأن بالنسبة لتسيير الالكتروني للوثائق و التنظيم الجيد للعمل الجماعي وغيرها من التطبيقات

دراسة حالة الجزائرية للمياه

تعريف الجزائرية للمياه:

عند الرجوع إلى المرسوم الذي تم به إنشاء الجزائرية للمياه يمكن تعريفها على إنها مؤسسة وطنية عمومية ذات طابع صناعي وتجاري و أنشئت من قانون تنفيذي دو رقم 101/01 في 2001/04/21

لقد تم اشاء الجزائرية للمياه بمهدف تعويض كافة جميع المنظمات المسيرة للمياه بما فيها 9 مؤسسات العمومية الجهوية و 26 مؤسسة ولائية و خدمات على مستوى البلديات تقوم المؤسسة بتنفيذ و تطبيق سياسة وطنية للمياه الصالحة للشرب على ساحة الوطن بأكمله عن طريق التكفل بنشاطات التسيير عمليات الإنتاج النقل المعالجة التخزين التوزيع و التزويد المياه و الصناعية تتكفل المؤسسة تلمسان مغنية ندرومة و تتكون هذه المراكز بدورها من جهة التوزيع المياه الصالحة للشرب و الصناعة

وفي هذا الاطار المؤسسة مكلفة بالتعويض للقيام بأعباء الخدمة العمومية منذ 2001 إلى يومنا هذا ، تتواصل عمليات التحويل والتعويض للهيئات السابقة بصفة تدريجية إلى غاية استكمال العملية .

⁷الطائيوسف الحجيم، العبادي هاشم فوزي دباس . التسويق الالكتروني مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع 2009 ص 53

⁸سعاد بومعيل فارس بوباكور-اثر تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في المؤسسات الجزائرية ص113

⁹احمد سيد مصطفي إدارة الموارد البشرية منظور القرن الواحد والعشرين دار وبلد النشر غير مذكورين 2000

Les cahiers du MECAS..... N° 12/ Juin 2016

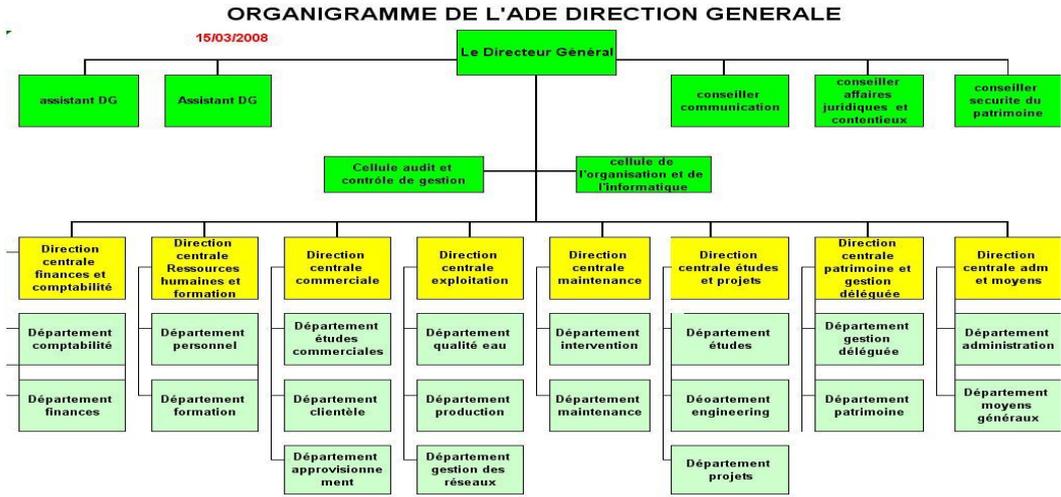
تحل ابيور احدي المؤسسات العمومية الجهوية لتسع المذكورة سابق بتاريخ 2002/10/31 طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 363-02

مهام الجزائرية للمياه

يمكن حصر مهام الجزائرية للمياه كالتالي

- القيام بتبعات الخدمة العمومية للماء بهدف ضمان وفرة الماء للمواطنين
- استغلال (تسير والصيانة) الأنظمة و التجهيزات الخاصة بالإنتاج ، المعالجة ، النقل ،التخزين ، توزيع الماء الشروب والصالح لشرب والصناعي .
- توحيد معايير الموزعة و مراقبة نوعيتها
- شرطة المياه
- القيام بأي فعل من شأنه اقتصاد الماء (مخاربة التبذير)
- التنظيم وعمل المؤسسة

المؤسسة تسير من طرف مدير عام و مزود بمجلس توجيه ومراقبة الهيكل التنظيمي يمكن تلخيصه في الشكل التالي:



source: arrêté du 1 er aout 2007 portant approbation de l'organisation interne de "l'Algérienne des eaux".

إن طريقة التسيير و التنظيم لدى الجزائرية للمياه غير مركز و اضافة العمال التابعون للإدارة للجزائرية للمياه تتركب من

7- مديريات مركزة

5- وكالات هوية (الجزائر -وهران -تسنطينة -شلف -ورقلة)

16- منطقتان

49- وحدة

وحدة الجزائرية للمياه تلمسان هي موضوع المذكورة هي جزء تنتمي إلى مجموعة وحدات تنفيذية خاضعة لحكم تطبيقي لدى منطقة وهران :

تلمسان تيموشنت بلعباس

إن التنظيم الحالي للوحدة هو كالتالي

ORGANIGRAMME DE L'UNITÉ ADE DE TLEMCCEN

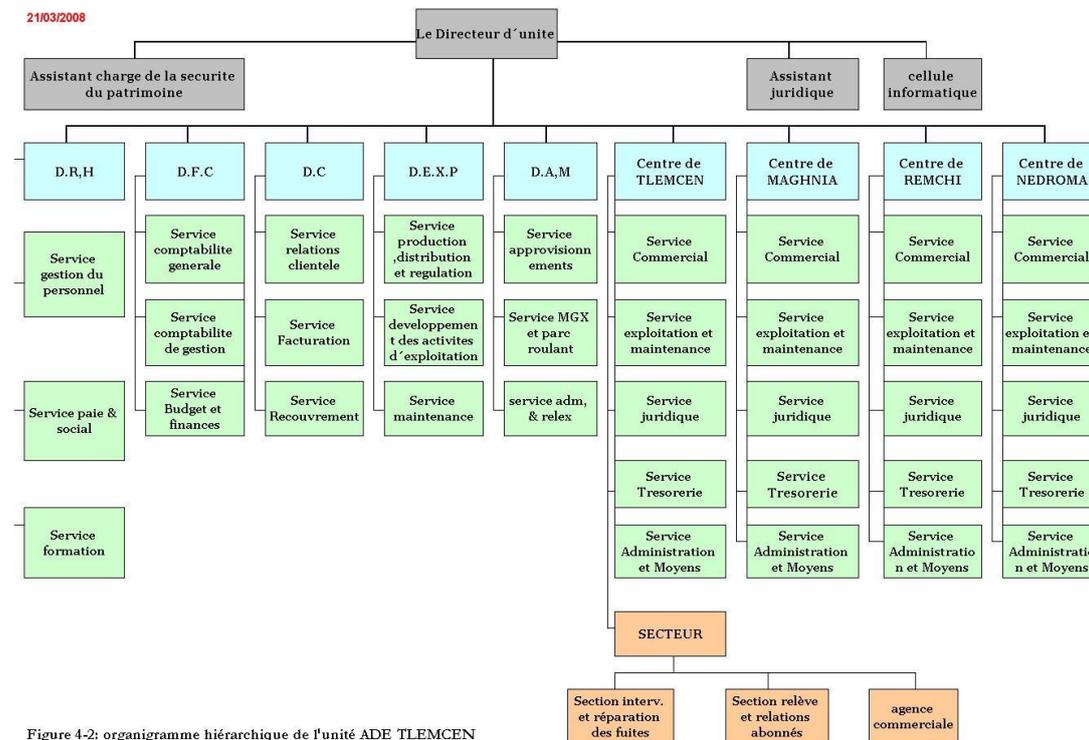


Figure 4-2: organigramme hiérarchique de l'unité ADE TLEMCCEN

- مديرية الوحدة تتواجد بالمنطقة شبه الصناعية باوتشفين

- 5 أقسام تحت تسيير مديرية الوحدة

- 4 مراكز توزيع في هذا الاطار تنفيذية الخدمة العمومية تلمسان مغنية الرمشيندرومة

- 01 مركز إنتاج مغنية ، بوحلو ، غزوات

تقسم المراكز بدورها إلى قطاعات توزيع

مراكز ندرومة	مراكز الرمشي	مراكز مغنية	مراكز تلمسان
بلدية ندرومة	بلدية الرمشي	بلدية مغنية	بلدية تلمسان
بلدية غزوات	بلدية الحناية	بلدية صبرة	بلدية منصور
	بلدية عين يوسف	بلدية باب العسة	بلدية شتوان
	بلدية أولاد الميمون		

تعداد العمال في المؤسسة

يبلغ عدد العمال في وحدة تلمسان إلى غاية سبتمبر 2007 ب 276 عاملا موزعين على مقر الوحدة و المراكز الأربعة

- ايطارات 168 يمثلون 25% من مجموع العاملين

- أعوان التحكم 226 يمثلون 33% من مجموع العاملين

دراسة ميدانية

موضوع الدراسة

لقد حاولنا في خلال هذه الدراسة معرفة مدى استخدام المؤسسة الجزائرية للمياه لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحديد مدى تأثيرها على المؤسسة بصفة عامة وعلى وظيفة الموارد البشرية بصفة خاصة. تمت الدراسة الميدانية عن طريق ملء استبيان يتعلق بمعرفة مختلف المعاملات، الاتصالات والتبادلات المعلوماتية التي يقوم بها العمال هذه المؤسسة على مختلف المستويات تدرج السلمي لسلطة

العينة المقصودة

لقد تم اختيار هذه المؤسسة بعد معاينة ميدانية سمحت بها إطارات المؤسسة ن ودا ما أهلها لتكون موضع اهتمام في بحثنا هذا و مما ذكر ألفا نستنبط أن للمؤسسة اهتمامات كبيرة و معاملات يومية لا يمكنها أن تجرى إلا بوجود آليات للاتصال تسمح للمؤسسة بتحسين خدماتها الآنية لمختلف الزبائن الناحية .

استبان كان الموجه للعمال مؤسسة جزائرية للمياه الذين يستخدمون أو بالأحرى العمال الذين هم مجهزون بالحاسوب الآلي في مكاتبهم .وقدر عددهم ب 75 عامل غير انه حصلنا على 52 إجابة و الباقي من العمال لم يقوموا بإرجاع الاستبيان وذلك لأسباب عديدة منها عدم إعطاء أهمية للاستبيان ومنهم لسبب إجازة .

1-البرامج المستخدم

في عملية تحليل النتائج استخدمنا برنامج tfosorciMElec 2003

2-طريقة الاستبيان

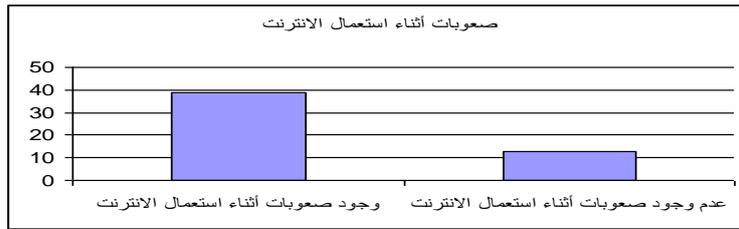
الطريقة المستعملة هي ملء الاستمارة هي الاتصال المباشر بوحدة أبو تشفين

تحليل النتائج

*الصعوبات التي يواجهها العمال أثناء استخدام الانترنت 1

من خلال الأجابة التي وصلتنا حول الصعوبات التي يواجهها العمال أثناء استخدام الانترنت حيث يرى 39 من العمال وجود صعوبات كثيرة عند استخدامهم للانترنت و الباقي يرى عكس ذلك ونسبة صغيرة من العمال وتقدر 13 عامل من بين 75 عامل

الشكل رقم 1

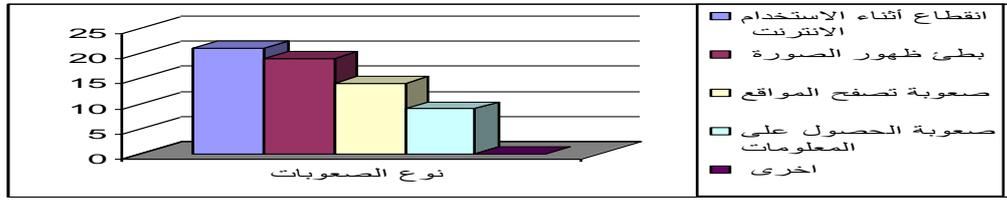


الصعوبات التي يواجهها العمال أثناء استخدام الانترنت

*نوع الصعوبات التي يواجهها العمال أثناء استخدام الانترنت 2

ولقد استفسرنا حول صعوبات التي يواجهها العمال عند استخدامهم للانترنت حيث النسبة كبير من العمال 28% ترجح الصعوبات في انقطاع أثناء الاستخدام الانترنت فحين 25% تقول بان الصعوبات التي تواجهها وهي بطء ظهور الصورة اما البقي فهي نسب متقارب حيث الصعوبات التي يواجهونها تتمثل في صعوبة التصفح وصعوبة الحصول على معلومات

الشكل رقم 2



نوع الصعوبات التي يواجهها العمال أثناء استخدام الانترنت

*3 تحديد نوع تكنولوجيا والاتصال المستعملة في المؤسسة

هذا الجدول يوضح ما نوع التكنولوجيا التي تستعملها المؤسسة و النتيجة واضح وتعكس مدى ضعف استخدام التكنولوجيا في الجزائرية للمياه

الجدول رقم 1

نعم	لا
X	
	X
	X
	X
	X
X	
	X
X	
	X
	X
	X
	X
	X

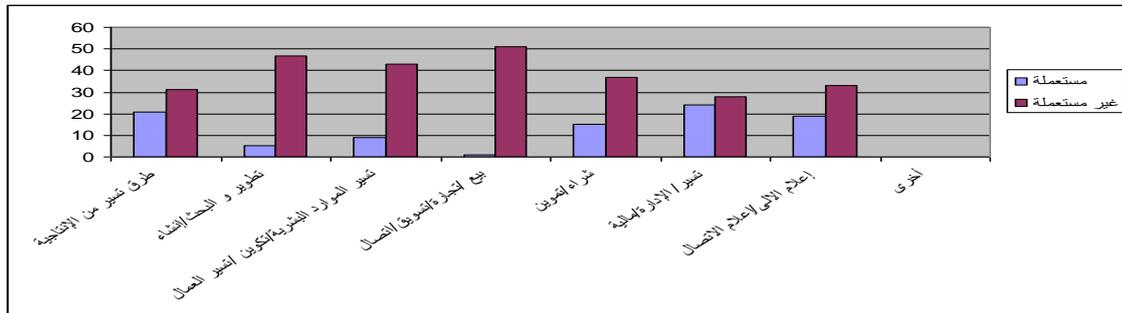
نوع تكنولوجيا والاتصال المستعملة في المؤسسة

*4 مدى توظيف الوسائل الاتصال والمعلومات في مختلف مصالح المؤسسة

يسمح الشكل المولي بتحديد المجالات التي تستعمل فيها المؤسسة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات و من خلال الأجوبة نلاحظ استياء العمال

حيث معظمهم يرون استعمالها قليل في مهام المؤسسة مدى توظيف الوسائل الاتصال والمعلومات في مختلف مصالح المؤسسة

الشكل رقم 3



يظهر لنا هذا الشكل أن الجزائرية للمياه لا تستعمل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بتاتا في مجالات التالية ،البيع/تجارة /التسويق .فحين تستعملها بدرجات متفاوتة وقليلة في المجالات الأخرى كالتسيير الإنتاجية الإعلام والاتصال وتسيير الإدارة المالية .

5*تحديد استعمال تكنولوجيا والاتصال في وظيفة الموارد البشرية

هذا الجدول يوضح المجالات التي تستعمل فيها المؤسسة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في وظيفة الموارد البشرية و من خلال الأجابة نلاحظ شبه انعدام استعمال تكنولوجيا الاتصال في وظيفة المواد البشري

الجدول رقم 2

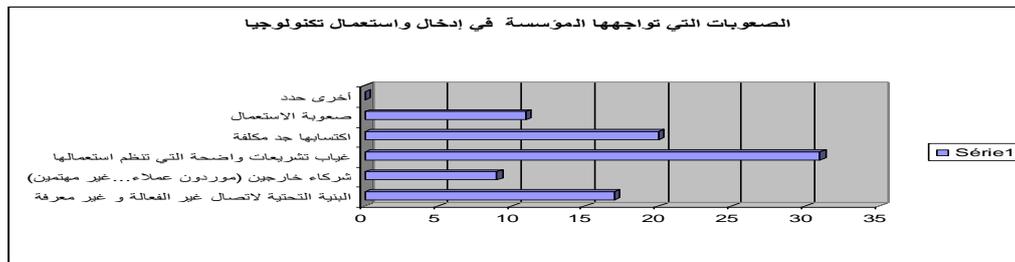
لا	نعم	
X		تكوين العمال
X		توظيف العمال الجدد
X		تسيير مستقبل المهني للعمال
X		اختيار العمال
X		تقسيم أجور العمال
X		تقسيم أوقات العمل
X		تقدير جو الاجتماعي للعمال
	X	توفير معلومات للعمال حول المؤسسة
	X	أخرى (حدد).....البريد الإلكتروني الاتصال بوحدات اخرى

تحديد استعمال تكنولوجيا والاتصال في وظيفة الموارد البشرية

6* الصعوبات التي تواجهها المؤسسة في إدخال تكنولوجيا الاتصال و المعلومات

هذا الشكل يبين لنا الصعوبات التي تواجهها المؤسسة في إدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وهي عديدة حسب العمال.

الشكل رقم 4



الصعوبات التي تواجهها المؤسسة في إدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

يمكن حصر هذه الصعوبات في مايلي :

* البنية التحتية لاتصال غير الفعالة و غير معرفة

*شركاء خارجين (موردون عملاء... غير مهتمين)

*غياب تشريعات واضحة التي تنظم استعمالها

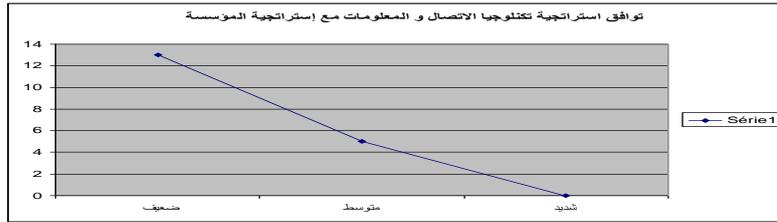
*اكتسابها جد مكلفة

*صعوبة الاستعمال

7*توافق إستراتيجية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات مع إستراتيجية المؤسسة

حسب العمال فان إستراتيجية استخدام وسائل الاتصال والمعلومات ليس لها تخطيط أولي او سابق الذكر بل هي محض استعمال لوسائل المعاصر و التي تم إدماجها بصفة تلقائية في مختلف عمليات الاتصال أو تخزين المعلومات. أما في ما يخص ملاحظتنا الميدانية فان تسير الملفات مازال يجري بطريقة متعارف عليها وهي طريق التقليدية وهي الأرشيف

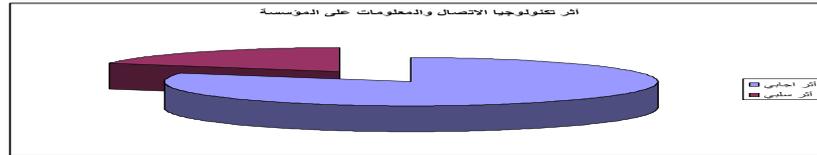
الشكل رقم 5



توافق إستراتيجية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات مع إستراتيجية المؤسسة

8*اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على المؤسسة: يرى معظم العمال أن لها اثر ايجابي على المؤسسة وهذا خير دليل على استحسان العمال لاستعمال تكنولوجيا والاتصال داخل المؤسسة وجود ثقة كبير على فعاليتها داخل المؤسسة و ذلك في تحسين مستوى المؤسسة .

الشكل رقم 6



اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على المؤسسة

9*اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على المؤسسة

تعدد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من احد أهم العوامل التي تؤثر على المؤسسة بصفة ايجابية ويتجلى ذلك في مايلي :

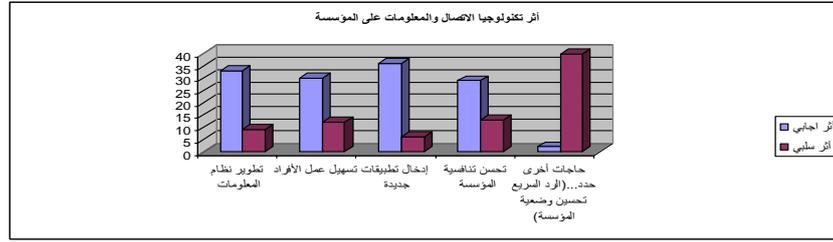
*تحسين وتطوير نظام المعلومات

*تسهيل عمل الأفراد

*إدخال تطبيقات جديدة

*تحسين تنافسية المؤسسة

الشكل رقم 7



اثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على المؤسسة

خاتمة

إن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وسيلة حديثة بالنسبة لمؤسسة الجزائرية للمياه و باعتبارها احد مقومات العولمة التي تعكس مدى التطور الذي وصل إليه العالم المتقدم فانه أصبح لازما على الجزائرية للمياه بصفة خاص وعلى كل المؤسسات الجزائرية بصفة عامة أن تزيد من استعمال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ومسايرتها وهذا عن طريق تأهيل وتكوين العمال وإتاحة الفرص لهم من اجل التعلم والتحكم في وسائل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها نستنتج الجزائرية للمياه بعيد كل البعد عن مسايرة الركب التكنولوجي حيث أن بنيتها التحتية ضعيف جدا في مجال استعمال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات و هذا راجع لأسباب عديدة ومن همها

- ضعف البنية التحتية للاتصال

- البيروقراطية و عدم وجود رغب من طرف المسؤولين لتزويد العمال بوسائل الاتصال الحديثة

- نقص الوعي بأهمية المعلومات

المراجع والكتب

- د ربابعة، علي محمد .إدارة الموارد البشرية"تخصص نظم المعلومات الإدارية"/عمان:دار صفاء للنشر 2003 .
- صلاح الدين عبد الباقي "الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية " دار الجامعة الجديدة للنشر 2002 بيروت.
- نوري منير "تسيير الموارد البشرية " ديوان المطبوعات 2010
- صفوان محمد . عائد بن الشافي الأكلي " التوظيف و المحافظة على الموارد البشرية "دار البازوري للعلم و النشر و التوزيع . 2012
- فريد كورتل مقال "استراتيجية الموارد البشرية في ظل العولمة مع الاشارة لحالة البلدان العربية " مؤتمر الدولي الادارة في عصر المعرفة 17/15 ديسمبر 2012

- Pvoyer.le manuel du techno-manager ; la gestion de l'information et ses technologies ,agence d'arc inc attawa1990
- Ressource humaine et gestion du personnel Jean-Marie Peretti 2eme édition© librairie, avril1998 .20rue berbier-du-mets 75647-paris cedex13