

دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر

د. حريزي فاروق

جامعة المسيلة

Abstract	الملخص
In institutions, intranet is one of the most prominent components of modern communications technology, and The formation of human resources is considered- especially remote formation-as the most important sustainable manner Intranet uses that most practice in Algeria. To link between theory and practice, we make empirical study were based on an exploratory study to that included documents contain, and interviews with experts due to the complex nature of the study. The corresponding guide divided into four basic themes in line with the problematic research, related to these themes Intranet uses, impact on human resources development and the organizational structure, the distance formation through this sustainability of the network and its impact on human resource development. the paper conclude, found results supported theoretical approaches and experience by comparing the perspective and expert opinions.	تعتبر الانترانت في المؤسسات، من أبرز مكونات تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، ويعد تكوين الموارد البشرية ولاسيما التكوين عن بعد بطريقة مستدامة من أهم استخدامات الانترانت الأكثر ممارسة في الجزائر. لربط بين النظري والتطبيقي، قمنا بدراسة ميدانية اعتمدت على دراسة استكشافية تحتوي على دراسة الوثائق، ومقابلات مع الخبراء نظرا للطبيعة المركبة للدراسة. دليل المقابلة قسم إلى أربعة محاور أساسية تماشيا مع إشكالية البحث، وتعلقت هذه المحاور باستخدامات شبكة الانترانت، تأثيرها في تنمية الموارد البشرية وعلى الهيكل التنظيمي، التكوين عن بعد من خلال هذه الاستدامة في الشبكة وتأثيرها في تنمية المورد البشري. تم الخروج بنتائج واقتراحات غدت ودعمت المقاربات النظرية وتجربتنا من خلال مقارنة وجهة نظر وأراء الخبراء.
Key words: modern communications technology ,Algérie Telecom, formation	الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، اتصالات الجزائر، التكوين

تمهيد

أصبح الإنسان في الوقت الحالي يهتم بشكل متزايد وسريع بالتكنولوجيا الحديثة للاتصالات وذلك لأنها باتت تدخل في جميع الأعمال اليومية للأفراد والمؤسسات والحكومات، ولعل من أبرز مكونات هذه التكنولوجيات الحديثة هي شبكات المعلومات الداخلية للمؤسسات أو ما يسمى الانترنت والتي أصبح لها استخدامات كثيرة ساهمت في تحقيق أهداف المؤسسة المادية وغير مادية.

ويعد قطاع الاتصالات من أهم القطاعات التي تساهم في التنمية المستدامة بشكل فعال لكونه عامل من عوامل الاستدامة في التنمية والتي تتجسد من خلال الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة والتجديد المستمر والبحث والتطوير بالإضافة إلى توفر عنصر المنافسة في هذا الميدان.

من دون شك في أن الإنسان أو الفرد هو أساس النهضة في أي بلد، إذ يمثل الرقم الصعب في معادلة التنمية بمختلف أبعادها وانطلاقا من المؤشرات الثلاثة الأساسية للتنمية البشرية والمعتمدة من طرف تقارير برنامج الأمم المتحدة للتنمية في دليل التنمية البشرية (حياة مديدة وصحية، اكتساب المعرفة، مستوى معيشة لائق)، وحتى يكون هذا الفرد مواكب لكل التغيرات العصرية المحيطة به وفي جميع المجالات الاقتصادية الاجتماعية، البيئية السياسية والثقافية، فإنه وجب على الدولة الجزائرية الاهتمام بهذا العنصر الذي يعتبر وسيلة أساسية من وسائل التنمية وغايتها في نفس الوقت.

وعليه فمن الضروري استغلال تكنولوجيا الاتصالات الحديثة خاصة على مستوى المؤسسات وذلك بالاستفادة من خدمة شبكات الانترنت واستخدامها في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة بالمؤسسة في الجزائر، والعمل على تسخيرها لصالح الموارد البشرية في المؤسسات خاصة في الوقت الحالي والمستقبلي من خلال التعليم والتكوين والتدريب عن بعد (الالكتروني)، ونقصد هنا ضرورة الاستثمار في الرأس المال البشري القادر على استيعاب هذه التكنولوجيات الجديدة بسرعة واستخدامها بفعالية من أجل تطوير كفاءته وقدراته المعرفية والإدارية لتحقيق أهداف المؤسسة المختلفة.

ونظرا لأهمية تكنولوجيا شبكة الانترنت في المؤسسات أردنا أن نقدم في هذه الدراسة للبحث في العلاقة الموجودة بين متغير التكنولوجيا الحديثة في الاتصالات ودوره في تحقيق التنمية البشرية المستدامة على مستوى المنظمات والمؤسسات وبشكل خاص مدى تحقيق الأهداف الإستراتيجية في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة بشكل مستدام . ولذا وجب على كل المؤسسات والإدارات تحديد أهداف إستراتيجية لها تركز أساسا على الاهتمام الكبير بتكوين المورد البشري وتطوير إمكانياته من خلال إدخال وسائل معلوماتية حديثة كشبكات الانترنت لتساهم في تنمية المورد البشري بشكل مستدام في مجال تعليمه وتدريبه والرفع من كفاءته ومهارته.

ونتيجة للاهتمام المتزايد بالتنمية المستدامة في العصر الحالي لكونها تهدف إلى الاستغلال العقلاني والأمثل للموارد بجميع أنواعها بما فيها المورد البشري، ونظر للدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الاستدامة من خلال تغير أنماط الاستهلاك لدى الفرد والعمل على الحد من تبديد الطاقة والتقليل من التلوث والمحافظة على سلامة وصحة الإنسان كهدف أولي، أصبح من الضروري على المؤسسة أن تمتلك شبكة معلوماتية تستغلها في تحديث طرق تعليم وتدريب الموارد البشرية وتوجيههم نحو التكوين عن بعد. ومنه فإن الإشكالية المطروحة تتمثل في التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يمكن للتكنولوجيا الحديثة للاتصالات أن تساهم في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في المؤسسة الجزائرية وبالتحديد في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

ويندرج تحت هذه الإشكالية الفرضيات الفرعية التالية:

1. هناك مستوى استخدام جيد لتكنولوجيا المعلومات واستخدامات شبكة الانترنت في المديرية العملية للاتصالات بالمسيلة.
2. تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في المؤسسة الجزائرية بالاعتماد على التكوين عن بعد.
3. يساهم استخدام شبكة الإنترنت في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية.

4. يساهم استخدام شبكة الإنترنت في تحقيق الاستفادة في المؤسسة الجزائرية.

الجانب النظري

1. العلاقة بين تكوين الموارد البشرية وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

إن الشبكات (انترنت، إنترنت) كجزء من تكنولوجيات الاتصالات الحديثة هي عامل مهم يساهم في الرفع من الكفاءة والمهارة لدى الموارد البشرية في المؤسسة، فقد ساهمت وساعدت استخدامات هذه الشبكات كالتعلم والتدريب عن بعد، والتسيير الإلكتروني للوثائق، العمل عن بعد... في انتهاج المؤسسة إلى الاستغلال العقلاني للموارد والتقليل من التكاليف الناجمة عن شرائها ومتابعة الأثر البيئي لها.

وبإدخال هذه التكنولوجيات الحديثة تغيرت العديد من المفاهيم التقليدية إذ تغير مفهوم الوقت والمكان في المؤسسة فأصبحت المؤسسات أكثر شفافية وأصبح من السهل البلوغ لمركز المعلومة وبعثت روح التعاون والمشاركة والعمل الجماعي من خلال هذه الشبكات ويمكن تجسيد العلاقة بين تكوين الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات من خلال مثال بسيط وهو تمكن الأفراد داخل المؤسسة من ربح الوقت والقدرة على التعلم، التنظيم والمشاركة بفضل استخدام شبكات الانترنت، ففي حالة التكوين عن بعد سوف تتجنب المؤسسة التنقل لعدة كيلومترات مما يضمن سلامة الأفراد وصحتهم والحد من حوادث وخطر الطرقات دون أن ننسى المحافظة على حظيرة السيارات لديها حيث تبقى دائما في وضعية جيدة، وهذه المبررات السابقة سوف تساعد كلها على زيادة ربحية المؤسسة والتقليل من التكاليف.

في فرنسا مثلا إذا كان هناك مؤسسة تشغل 1000 موظف وتنظم في العام 10 اجتماعات جهوية يحضر فيها 15 فرد لكل اجتماع واجتماع وطني واحد في العام يحضره 100 فرد فإنها ستريح أكثر من 240 طن من ثاني أكسيد الكربون بفضل الاجتماع عن بعد وواحد طن من CO_2 يعادل غرس 180 شجرة و240 طن من CO_2 تعادل نزع 100 سيارة من حركة المرور¹.

II. التنمية المستدامة والاقتصاد الجديد و/أو اقتصاد الشبكات (تكنولوجيا المعلومات الخضراء -Green IT-).

لقد أصبحت التنمية المستدامة إستراتيجية حقيقية في المؤسسة حيث مكنت معظم المؤسسات الكبرى من تطوير أعمالها في الأسواق الجديدة خاصة مع إدخال تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت هي الأخرى من الدعامات الأساسية لزيادة الخدمات المستدامة في المؤسسة .

والكثير من المؤسسات في الوقت الحالي يستخدم ما يسمى تكنولوجيا المعلومات الخضراء GreenIT أو -InformatiqueVerte- وهو مفهوم حديث يأخذ في الحسبان الإنقاص من استهلاك الطاقة الكهربائية وانبعث الغازات لمعدات الإعلام الآلي المستخدمة في المؤسسات بغية التقليل من الآثار البشرية السلبية على البيئة.

ونجد أن تكنولوجيا المعلومات الخضراء تتعلق بمجموعة من الطرق، برمجيات، معدات وخدمات الإعلام الآلي التي تخفف من أثر أنظمة الحاسوب على البيئة من خلال إجراءات لنظام المعلومات مسئول بيئيا "Demarche SI Écoresponsible" تتمثل في التصميم البيئي، الاقتصاد في استهلاك الطاقة وتسيير النفقات الخاصة بأجهزة الحاسوب وزيادة مدة الحياة والاستخدام للمعدات...²

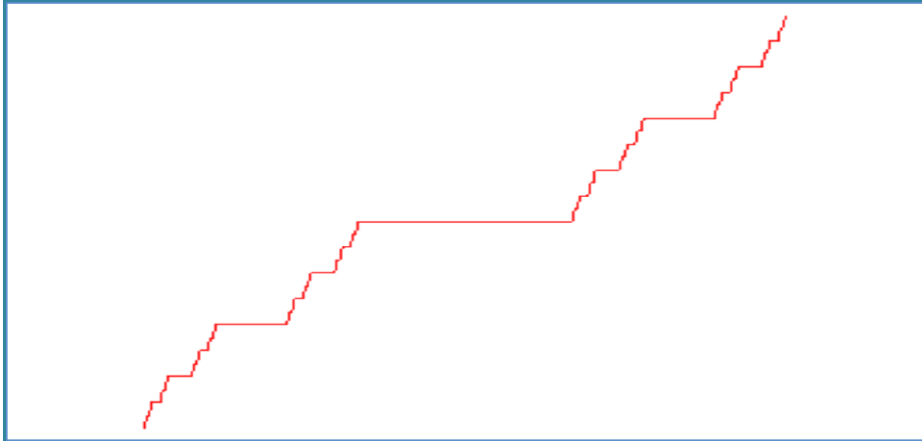
III. أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في تكوين الموارد البشرية.

نشير إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتسم بابتكارات متكررة جدا. تتطلب تكوين جد معتبر طوال الحياة المهنية أكثر من أي وظيفة أخرى في المؤسسة.

"يمكن الإشارة إلى أن التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات غير ثابت لأن الجمع بين التقدم التكنولوجي (الأجهزة، البرمجيات والاتصالات) يعطينا توجه غير منتظم، مسنن ومدرج ، فمن الصعب جدا دراسته، وهو يختلف عن منحى " S " المنتظم في أربعة أزمنة: ابتكار، نمو، نضج، والانخفاض.

فالمنحنى الأقرب إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يسمى من قبل علماء الرياضيات منحى الشيطان " la courbe du diable " (شيطانية infernale) والشكل التالي يبين التمثيل الزمني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.³

الشكل رقم (1): التمثيل الزمني "للانكسارات التكنولوجية من قبل مجموعة من (التجهيزات، البرمجيات، الاتصالات) لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



Source: Refaa Mokrane, présentation communication "informatique traditionnelle" /"back office" colloque international sur la gouvernance et le développement des PME/PMI, CREADA Alger et CNAM Paris Hôtel Hilton, Alger, juin 2003.

ومن بين الأنواع العديدة لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تكوين الموارد البشرية نجد الانترنت، الإكسترانت، شبكة الانترنت، التعليم والتكوين عن بعد أو التكوين الإلكتروني.

والانترنت هي بمثابة حامل يوضع عليه العديد من التطبيقات والبرامج التي تساعد في تسيير المؤسسة سواء لمواردها البشرية أو المالية.

أما الإكسترانت هي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها البعض عن طريق الانترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها⁴.

ومن أهم الأنواع نجد التكوين عن بعد والذي له عدة تسميات هي: التعليم الإلكتروني، التعلم عن بعد، التعلم الافتراضي، أو التكوين الإلكتروني أو التدريب الإلكتروني. يقصد بالتعليم الإلكتروني بأنه عملية تكوين عن بعد من خلال استخدام شبكة الإنترنت Internet أو شبكة الإنترنت Intranet، حيث تزود الفرد بما يحتاجه من معارف في مختلف المواد المنتقاة أو الاختصاص المختار، بغرض رفع المستوى العلمي أو

بغرض التأهيل، وذلك باستخدام جهاز الكمبيوتر والصوت، الفيديو، الوسائط المتعددة والملييميديا، كتب إلكترونية البريد الإلكتروني، مجموعات الدردشة والنقاش⁵.

فعملية التكوين الإلكتروني (e-formation) أو (e-learning) تزيد من إمكانية وصول الموظفين إلى التكوين والتعليم، ويتم ذلك بطريقة سريعة وبتكاليف منخفضة، بالإضافة إلى إشراكهم في العملية التكوينية.

1.1.1.1 أثر شبكة الإنترنت في نشاط المؤسسة وهيكلها التنظيمي: ظهر المفهوم الأصلي للإنترنت في العام 1990 وبأكثر دقة في مارس 1996 في تقرير ForresterResearch intitulé « Full service Intranet » الذي يعرفه بأنه تغير عام في البروتوكولات والأدوات المعمول بها في الإنترنت من خلال شبكات محلية خاصة بالمؤسسات⁶.

بالتالي الإنترنت هو إنترنت خاص بالمؤسسة يسمح بتقسيم المعلومات والبلوغ إليها بصفة خاصة لعدد من أعضاء المؤسسة وباقي الأشخاص في المؤسسة لابد من حصولهم على رخصة وتصريح لاستخدام الإنترنت.

تم استخدام الإنترنت للتواصل بين عدد من الموظفين في الشركة من خلال الشبكة المحلية للمساعدة في تسهيل الاتصال والتعاون وإدارة أعمالهم من خلال متصفح بسيط، هذه هي الطريقة البسيطة لتبادل وتقسيم المعلومات داخل المؤسسات، خصوصا عندما تكون جميع الوحدات ليست على نفس الموقع، وهي سهلة التنفيذ بطريقة لا مركزية، وتقدم ميزة للمستخدم أن يكون له واجهة مماثلة بغض النظر عن محطة أو مكان العمل الذي يتصل منه. ويمكن أن يظهر الأثر التنظيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ثلاثة جوانب وهي :

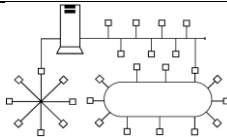
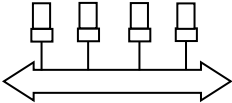
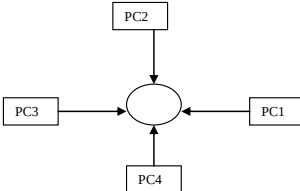
1.1.1.1.1 المنظور التكنولوجي Perspective Technologique: تعد التكنولوجيا قوة خارجية تفرض تغيير السلوك بالنسبة للأفراد والتغيير الهيكلي في المؤسسة.

2.1.1.1.1 المنظور التنظيمي Perspective Organisationnelle: حسب هذا المنظور تظهر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمتغير مرتبط بالمطلبات التنظيمية واحتياجات معالجة المعلومات.

3.1.iii المنظور المختلط: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعرف تداخل بين الجانب التنظيمي والجانب التكنولوجي؛ ومنه فالانترانت كنوع خاص من أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن نعتبرها كمؤشر للتغيير والتحويل على مستوى المؤسسة فالانترانت هي أداة لتغير الهيكل التنظيمي وطرق ومسارات العمل بالمؤسسة فضلا عن المعلومات المتواجدة.⁷

ولتلخيص علاقة تكنولوجيا المعلومات وشبكة الاتصالات المختلفة نشرح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم 1 : الشبكة المحلية وتصنيفاتها

الشبكة المحلية	الاسم الشبكة	الشكل الهندسي	المزايا	العيوب
شبكة محلية LAN			• سرعة تراسل عالية • سهولة الاتصال وتبادل البيانات بين مستخدمي الشركة	• تمتد هذه الشبكة إلى مسافة أقل من 10 كيلومتر.
تصنيفات الشبكة المحلية	الشبكة الخطية BUS		• الإشارات ترسل في جميع الاتجاهات بداخل الشبكة. • الشبكة لا تعتمد على حاسوب مركزي. • تطبيق برامج بسيطة تحدد من يستلم الإشارة	• توقف الشبكة عن العمل في حال قطع السلك أو انفصاله في أحد أطرافه.
الشبكة الدائرية أو الحلقية			• البيانات تنتقل من موقع إلى الموقع الموالي. • الشبكة لا تعتمد على حاسوب مركزي. • البيانات تنقل في قناة واحدة فقط وسهولة التعامل معها	• توقف الشبكة عن العمل بسبب عطل أحد الأجهزة. • إيقاف عملها أثناء عملية توسيعها.

تكلفة هذا النوع من التصميم تعتبر مرتفعة خاصة في حالة كبر الشبكة.	- كل الاتصالات تمر عبر الحاسوب المركزي. - إذا حصل خلل في أحد الحواسيب الطرفية فلا يؤثر على بقية الشبكة.		الشبكة النجمية STAR
تكلفة هذا النوع من التصميم تعتبر مرتفعة خاصة في حالة كبر الشبكة	تحتوي على وحدة تحكم مركزية تتحكم في جميع أفرع الشبكة		الشبكة الهرمية
- الشبكة اللاسلكية ضعيفة من الناحية الأمنية ويمكن اختراقها وتعرضها للتشويش - تتأثر بالطقس حيث يؤثر على تنقل الشبكات - لها العديد من التأثيرات السلبية على صحة الإنسان والحيوان والبيئة	- توفير درجة من الحرية في التنقل - توفير الأسلاك وتسهيل عملية توصيل الأجهزة المختلفة. - اتساع منطقة التغطية		الشبكة اللاسلكية WI-FI

المصدر: من إعداد الباحث.

الجانب الميداني

IV. مؤسسة اتصالات الجزائر

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000م عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد، هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة، لتصبح بعدها اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

فبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعت القرار 03/2000 ، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت العام 2003م.

وفي 01 جانفي 2003م كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى هذا التاريخ لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة والبقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

٧. ميدان الدراسة-المديرية العملية للاتصالات بالمسيلة.

أنشئت المديرية الولائية للاتصالات بالمسيلة العام 2003 أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

وهي تابعة إلى المديرية الإقليمية للاتصالات بولاية سطيف والتي بدورها تتبع إلى المديرية العامة في العاصمة الجزائر، أما عن الموارد البشرية بها فهي تشغل 259 عاملا. منها 111 إطاراً، و38 عون تحكم، و110 عون استغلال، كما توظف المؤسسة 68 موظفاً في إطار عقود العمل المدعم (CTA) و30 موظفاً في إطار عقود الإدماج المهني (DAIP).

١.٧. شبكة المعلوماتية والتطبيقات المعلوماتية على شبكة الانترنت بالمديرية العملية للاتصالات.

إن شبكة الانترنت في المؤسسة هي بمثابة حامل أو سند (support) تحمل عليه التطبيقات المختلفة للمؤسسة، وهناك عدة تطبيقات في عدة مصالح في المؤسسة ونعرفها كالتالي:

١.١.٧. نظام المعلومات (GAIA).

وهو نظام معلوماتي يضمن تسيير شبكة زبائن اتصالات الجزائر ويعمل هذا النظام على تحليل واستغلال تسيير الزبائن في الميدان التجاري والتقني والمالي كما يساهم في

تسهيل نقل المعلومة والوثائق وتطوير هيكل المؤسسة ويستخدم هذا النظام من طرف جميع أفراد المؤسسة في القطاع التجاري والتقني حيث يملك كل فرد اسم مستخدم ولكلمة مرور خاصة به وتختلف درجة البلوغ إلى المعلومات من فرد إلى آخر حسب منصبه فالعون العادي مسموح له بالدخول والعمل في مجال محدد بينما الإطار يسمح له بالدخول إلى مجالات أوسع. ويغطي نظام GAIA أربعة ميادين وهي⁸:

- تسيير الزبائن والتسيير التجاري؛
- التسويق من خلال العروض للمنتوجات والخدمات؛
- تسيير الشبكة؛
- الفواتير والتحصيل.

2.1.V. نظام تسيير أجور المستخدمين (HR Access).

وهو نظام يستغل شبكة الانترنت الموجودة بالمؤسسة لتسيير أجور المستخدمين ومتابعة كل ما يتعلق بهم من تصنيفات مختلفة (إطارات، أعوان، وظائف..الخ)، ترقية، علاوات، برنامج تكوين لكل موظف، أقدميه إذ هذا النظام يضمن وجود بطاقة تقنية لكل مستخدم من خلال قاعدة البيانات التابعة له، كما يحتوي على السيرة الذاتية لكل فرد في المؤسسة ويتابع سير برنامج العطل السنوية والمرضية.

3.1.V. تطبيق خاص بالبريد الالكتروني (Messagerie).

ويستخدم هذا التطبيق لتبادل الرسائل الالكترونية بين المديرية العامة وباقي المديريات العملية على مستوى الوطن وهذه الرسائل عبارة عن بريد إلكتروني (e-mail) محتواه هو عبارة عن تعليمات مصلحيه طلب إحصائيات، التعريف بخدمة جديدة، شرح مشروع جديد وهو يختلف من مصلحة لأخرى و يسمح الدخول والوصول إليه لكل أفراد المؤسسة المؤسسة من خلال اسم مستخدم وكلمة مرور.

4.1.V. تطبيق (ORACLE)

تسهيل العمل ورقمنه الإدارة (مختلف المعاملات بين المصالح)، حيث يمكن من خلالها لكل مسؤول أن يقوم بعملية تزويد أو شراء معدات وتجهيزات مكتبية عبر الشبكة ، كما تربط قسم المالية و المحاسبة ببقية الأقسام وإدارة تسيير المخزون.

4.1.V. بوابة التواصل (TAWASSOL)

بوابة للتواصل و الاطلاع على كل مستجدات المؤسسة، تحتوى على الأخبار الحالية وعلى فضاء خاص بالموارد البشرية (اتفاقية جماعية، قوانين، تعليمات) و توجد فيها نوافذ لتطبيقات و بوابات أخرى للمؤسسة.

2.7. أنماط وطرق التكوين في المديرية العملية للاتصالات بالمسيلة

تتعد طرق التكوين المتبعة من طرف المديرية العملية للاتصالات حيث تعتمد في تكوين عمالها على المدارس الجهوية التابعة لمؤسسة اتصالات الجزائر(الجزائر،قسنطينة،وهران،ورقلة،سطيف) ، إذ تقوم مصلحة المستخدمين كل سنة بإعداد مخطط عام تبين فيه عدد الأفراد المعنيين بالتكوين وتاريخ ومجال التكوين فضلا عن المدرسة التي ستشرف على عملية التكوين .

ومن الأساليب المستخدمة في عملية التكوين نجد المحاضرات، الدورات التكوينية، وسائل الملتيميديا المختلفة مثل أقراص مدمجة،CD-ROM، وملفات مكتوبة بصيغة PDF-WORD، كما تعتمد المؤسسة على المنشورات ودليل أي خدمة جديدة وتستخدم التعليمات المرسلة من طرف المديرية العامة لتبين خطوات تنفيذ إجراء جديد مثل التغيرات (تحيين mise à jour) التي تحدث على مستوى نظام المعلومات والذي يستخدم في تسيير الزبائن GAIA أو تسيير أجور المستخدمين HR ACCESS فلا تحتاج المؤسسة في كل مرة إلى إرسال موظفيها للتكوين عن الإضافات الجديدة في هذه الأنظمة إنما يكفي إرشاد المستخدمين بالخطوات اللازمة من خلال التعليمات.

3.7. برنامج التكوين بالمديرية العملية

تضع "اتصالات الجزائر" أجهزة لتحديد كفاءات العمال وقدراتهم وإمكانياتهم وكذا الوسائل الخاصة بتقدير الحاجيات والتي تأخذ في عين الاعتبار التطور المتوقع للتقنيات والمهن، وتضع المؤسسة كذلك كفاءات لتقييم نشاطات التكوين وكذا العمال المكونين قصد الزيادة في تنمية الكفاءات الجدول التالي يوضح برنامج التكوين الخاص بالمديرية العملية.

جدول رقم 2: عدد الأفراد في المؤسسة الذين استفادوا من التكوين .

المستوى	السنوات		
	2010	2009	2008
إطارات	14	13	12
أعوان التحكم	10	16	11
أعوان التنفيذ	10	12	38
المجموع	34	41	61

المصدر : مصلحة المستخدمين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة، إحصائيات نوفمبر 2010.

وما نلاحظه من خلال الجدول أعلاه هو أن نسبة المستفيدين من التكوين في المؤسسة وفي جميع الفئات تعتبر ضعيفة في حال ما قورنت بالعدد الكلي للعمال والذي يقدر بـ 268، ويتزايد عدد الإطارات الموجهة إلى التكوين من سنة إلى أخرى مع تناقص الفئات الأخرى (أعوان التحكم والتنفيذ)، وبعد إطلاعنا عن مجالات التكوين التي وجه إليها العمال وجدنا أن معظمها يتعلق بالجانب التجاري، التسويقي، والتكوين على استخدام نظام تسيير المعلومات (GAIA). وهناك مؤشر آخر يمثل في عدد أيام التكوين بالنسبة لكل الفئات ويمكن توضيحه من خلال الجدول التالي:

جدول رقم 3: عدد أيام التكوين للأفراد في المؤسسة

المستوى	عدد الأيام - السنوات		
	2010	2009	2008
الإطارات	46	79	74
أعوان التحكم	58	49	79
أعوان التنفيذ	31	51	290
المجموع	135	179	443

المصدر : مصلحة المستخدمين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة، إحصائيات نوفمبر 2010.

وما نلاحظه من هذا الجدول هو تناقص عدد أيام التكوين وبالتالي تناقص الحجم الساعي لتكوين الأفراد.

VI. أداة البحث.

1.VI. ميدان التحقيق والبحث

يتمثل ميدان التحقيق في المديرية العملية للاتصالات بولاية المسيلة ويتعلق بمجال الشبكات والاستعمال اليومي لتكنولوجيا الشبكات في المهام والوظائف وتسيير الموارد البشرية داخل المؤسسة ويرجع السبب في اختيار هذه المؤسسة، لكونها المسئول الأول عن إنجاز الشبكات المحلية في الجزائر ولوجود تطور مبدئي في استخدام الشبكات مقارنة بمؤسسات أخرى.

2.VI. أداة البحث

بعد دراسة منهجية لأدوات البحث والتعمق في إيجابياتها وسلبياتها وحتى تكتمل الدراسة التطبيقية علميا وعمليا وعلى ضوء إشكاليات البحث أتضح لنا أن أسلوب الملاحظة والمقابلة هي أنسب أدوات البحث وأكثرها ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث موضوع الدراسة.

حيث وظيفتي كإطار في المؤسسة لمدة إحدى عشرة سنة سمحت لي بالاعتماد على أداة الملاحظة لأن هذه الخبرة مكنتني من مشاركة أفراد المؤسسة في كل ما يشغل بالهم وبالتالي معرفة الخصائص الاجتماعية لميدان الدراسة وهذا ما ساعدني في الحصول على المعلومات والبيانات.

أما اختيار المقابلة راجع لطبيعة الدراسة الاستكشافية في ميدان البحث والتي تمثل نقطة البداية في البحث العلمي ومهما بلغت دقة المناهج والإجراءات التي يصطنعها الباحث في مراحل لاحقة فسوف تكون عديمة القيمة إذا كانت البداية غير صحيحة أو ليست ملائمة، وتهدف الدراسة الاستطلاعية من خلال أداة المقابلة إلى الحصول على معلومات أولية، كما أن المقابلة مكنتني من الإجابة عن أسئلة البحث واختبار الفروض لأنها تساعدني في شرح الأسئلة للمقابل (المبحوث) وبالتالي تكون إجابته دقيقة تقل فيها الأخطاء.

استخدمت نوعين من المقابلة تمثلت الأولى في مقابلة حرة مع بعض إطارات المؤسسة والثانية نصف موجهة مع خبراء المؤسسة في مجال الشبكات والموارد البشرية، وقد مر تنفيذ المقابلة النصف موجهة بعدة خطوات حيث في الخطوة الأولى تم تحديد الأهداف

والمحاور الأساسية للبحث وحتى يتمكن من قياس مدى تحقق كل هدف قمنا بترجمة كل هدف منها إلى عدة أسئلة.

أما الخطوة الثانية فكانت تصميم دليل المقابلة، وبعد هذا التصميم جاءت الخطوة الثالثة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة حيث تأكدنا من أن دليل المقابلة بما فيه من أسئلة أصبح صالحا للتطبيق ويستجيب لمتطلبات البحث، كما سمحت لي هذه الدراسة الأولية على التدريب بطريقة غير مباشرة على كيفية إجراء مقابلة مع الأفراد وتحقيق الغرض منها.

3.VI. تصميم دليل المقابلة (مخطط دليل المقابلة)

يتكون هذا الدليل من عدة أسئلة عامة وفرعية، إذ قمنا في بداية التصميم بإدراج وكتابة تقديم المقابلة والذي يحتوي على عدة جوانب هي تاريخ وساعة المقابلة، المهنة والخبرة، ثم قسمنا الاستمارة إلى خمسة محاور أساسية وذلك تماشيا مع مشكلة البحث وحتى يكون هناك ربط بين ما هو نظري وما هو تطبيقي ويندرج تحت كل هدف مجموعة من الأسئلة وتنوعت الأسئلة على حسب كل هدف.

والملاحظ في هذا الدليل أن الأسئلة جاءت مفتوحة ونصف المفتوحة لتمكين الشخص المستجوب من الإجابة بالأسلوب الذي يختاره، ويهدف الحصول على المعلومة من خلال معلومات يدلي بها المستجوب أو المقابل، ونشير أنه أثناء المباشرة في عملية المقابلة قد يتطرق الشخص المستجوب لبعض المعلومات المهمة المتعلقة بالبحث والتي لم نشر إلها في الدليل مما يحتم علينا طرح أسئلة أخرى حولها فضلا عن طرح أسئلة تذكيرية (Reliance) عندما لا يتطرق لها الشخص المستجوب.

VII. المقابلة الحرة

تمت المقابلة الحرة في بداية الدراسة الأولية بالمؤسسة ميدان البحث، إذ قمت بإجرائها مع ثلاثة إطارات بالمؤسسة وقد تم اختيارهم بحكم وظيفة كل واحد منهم وعلاقته بموضوع البحث الذي يعتمد على متغيرين أساسيين هما الشبكات والموارد البشرية، الإطار الأول هو رئيس مصلحة التكوين والثاني رئيس مصلحة التحصيل و الفوترة أما الثالث فهو رئيس مصلحة الخزينة .

والشيء الايجابي في هذا النوع من المقابلة هو كشف بعض العناصر المهمة التي أعانتي مع أداة الملاحظة والدراسة النظرية في إعداد دليل المقابلة النصف موجهة، أما إجابات المستجوبين كانت كما يلي:

1.VII. رئيس مصلحة التكوين تمت المقابلة معه بشكل حر حول التكوين في المؤسسة وإستراتيجية المؤسسة في هذا المجال ثم معرفة وجهة نظره في المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكانت ردوده كما يلي:

أ- فيما يخص تكوين الأفراد بالمؤسسة رأى أن هناك قصور في نوعية التكوين وعدم وجود دراسة تتماشى مع احتياجات المؤسسة حسب نقائص التكوين لكل فرد ومصلحة، وقد أرجع السبب في ذلك لعدم وجود مستوى علمي لمعظم الإطارات المسيرة للموارد البشرية في المؤسسة.

وقال أن سياسة التكوين في المؤسسة شكلية رغم أنها ترسم من القاعدة إلى القمة وذلك بإرسال المراكز والفروع لاحتياجاتها إلى المديرية العملية للاتصالات حسب رأي مدير المركز أو الفرع بدلا من رأي المستخدم في حد ذاته ومن ثم تعاود المديرية إرسالها عبر شبكة الانترانت إلى المديرية العامة للموارد البشرية بالعاصمة.

ب- أما عن المسؤولية الاجتماعية فقال أنها تمارس بشكل موجه أكثر منها كواجب يجب أن تلتزم به المؤسسة اتجاه عمالها، وأشار إلى وجود عيوب ونقص في تحفيز المستخدمين إذ لا توجد معايير محددة يتم وفقها ترتيب قيمة العلاوات حسب مجهود ونشاط كل فرد فمازلت المؤسسة توزع العلاوة الفردية والجماعية بنسبة ثابتة طول السنة.

2.VII. رئيس مصلحة التحصيل و الفوترة تم التحاور معه حول عوائق استخدام شبكة الانترانت والتكوين، وكانت أجوبته كما يلي:

أ- قال أن لشبكة الانترانت فوائد كثيرة وفرتها للمؤسسة منها قلة التكاليف وريح الوقت والحصول على المعلومة بسرعة وفي وقت حقيقي فضلا عن تقريب المسافات إلا أن العيب الذي يهدد هذه التكنولوجيا الحديثة هو جهل معظم الموظفين بطريقة استخدامها وعدم تكوينهم في هذا المجال.

ب- أما عن التكوين أكد أن المؤسسة تساهم في تكوين العمال من أجل التكوين فقط بدل التماشي مع احتياجاتها والهدف من عملية التكوين هو جعل مدارس التكوين التابعة لمؤسسة اتصالات الجزائر في حالة عمل دائم وهذا راجع لأن القرارات هي مركزية.

3.VII رئيس مصلحة الخزينة دار معه النقاش حول أهمية ودور الشبكات في المؤسسة، عيوبها والمسؤولية الاجتماعية وقد أجاب كما يلي:

أ- فيما تعلق بالشبكات قال أن لها دور هام في تخزين كم كبير من المعلومات في قاعدة بيانات موحدة من خلال خادم (serveur) موجود على مستوى المديرية العامة، وتستخدم هذه المعلومات في إعداد الإحصائيات والمؤشرات، إلا أنه أعاب على هذه الشبكات الانقطاع من حين لآخر وما يخلفه من خسائر مادية للمؤسسة، زيادة على عدم وجود خادم احتياطي توضع فيه المعلومات في حال ما تعرض الخادم الرئيسي لخطر أو حادث.

ب- وعن المسؤولية الاجتماعية اقترح على الإدارة على خلق مصلحة خاصة لتسيير الجوانب الاجتماعية للعمال بدلا من إسناد هذا الدور لنتابة المؤسسة.

VIII. مناخ سير عملية المقابلة نصف الموجهة: ويمكن أن نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم 4: سير عملية المقابلة

النقاط الأساسية	مناخ المقابلة	الخبير
● تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام الشبكات ومراحل تطورها. ● التكنولوجيا الخضراء والاستدامة ● أفاق هذه التكنولوجيا في مؤسسة اتصالات الجزائر	● تاريخ المقابلة 2011/01/22 على الساعة 10:15 صباحا. ● مدة المقابلة ساعة ونصف ● الاستقبال كان على إنفراد وفي وقت خارج العمل. ● قمت بإعلام الخبير بطبيعة مشروع البحث. ● كتابة الأجوبة كان بشكل مباشرة بعد إذن المقابل ● عدم وجود تناقض في إجابات المقابل	الخبير 01 : الخبرة : 32 سنة في ميدان الشبكات والهياكل القاعدية للاتصالات مكان العمل: المديرية العملية المنصب : رئيس الدائرة التقنية

● تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام الشبكات التكنولوجية الخضراء والاستدامة. ● سياسة التكوين في المؤسسة والتكوين عن بعد. ● أثر شبكة الانترنت في تسيير وتنمية الموارد البشرية والنقائص. ● مقارنة الواقع بالجانب النظري ● الاستدامة في الشبكات.	● تاريخ المقابلة 2011/01/18 على الساعة الواحدة ظهرا. ● مدة المقابلة ساعتين ● الاستقبال كان على إنفراد وفي وقت العمل. ● قمت بإعلام الخبير بطبيعة مشروع البحث. ● كتابة الأجوبة كان بشكل مباشرة بعد إذن المقابل ● عدم وجود تناقض في إجابات المقابل	الخبر 02 : الخبرة : 10 سنوات في ميدان الشبكات وتطويرها مكان العمل: المديرية العملية المنصب : مهندس دولة
● التكوين في المؤسسة والتكوين عن بعد. ● أثر شبكة الانترنت في تسيير وتنمية الموارد البشرية والنقائص. ● مقارنة الواقع بالجانب النظري ● تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام الشبكات . ● الاستدامة في الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية	● تاريخ المقابلة 2011/01/20 على الساعة 10:15 صباحا. ● مدة المقابلة ساعة ونصف ● الاستقبال كان على إنفراد وفي وقت خارج العمل. ● قمت بإعلام الخبير بطبيعة مشروع البحث. ● كتابة الأجوبة كان بشكل مباشرة بعد إذن المقابل	الخبر 03 : الخبرة : 27 سنة في ميدان التسيير وإدارة الموارد البشرية. مكان العمل: المديرية العملية المنصب : مفتش
● التكوين في المؤسسة والتكوين عن بعد. ● أثر شبكة الانترنت في تسيير وتنمية الموارد البشرية والنقائص. ● تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام الشبكات . ● الاستدامة في الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية	● تاريخ المقابلة 2011/04/05 على الساعة 13:45 مساء. ● مدة المقابلة ساعة ونصف ● الاستقبال كان على إنفراد وفي وقت العمل. ● قمت بإعلام الخبير بطبيعة مشروع البحث. ● كتابة الأجوبة كان بشكل مباشرة بعد إذن المقابل	الخبر 04 : خبير خارجي الخبرة : 05 سنوات في ميدان التسيير والشبكات. مكان العمل: المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال المنصب : رئيس مصلحة

المصدر: من إعداد الباحث.

IX. تحليل نتائج المقابلة.

1.IX. مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ت م إ) في تكوين الموارد البشرية بمؤسسة -اتصالات الجزائر-

لتوضيح درجة مساهمة ت م إ في تكوين المورد البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر توصلنا إلى النتائج التالية (مخطط دليل المقابلة (الأسئلة) في الملحق) وذلك بمقارنة آراء الخبراء ونقاط التوافق والاختلاف لديهم حول محورين هما استخدام التكوين عن بعد وشبكة الانترنت، وأهم النتائج هي:

1.1.IX. تكنولوجيا الاتصالات الحديثة

لقد أجاب الخبراء على هذا التساؤل من وجهة نظرهم وكانت الإجابات متقاربة ومؤكدة لما جاء في الجانب النظري من الدراسة إلا أن هناك اختلاف طفيف راجع لمستوى المعرفة بميدان تكنولوجيا الاتصالات الحديثة من خبر إلى آخر.

وكفكرة عامة حول إجابات الخبراء نجد أنهم توافقوا بشكل كبير في أنهم أولوا اهتماما كبيرا بخدمة الشبكات سواء الداخلية أي الانترنت أو الانترنت كوسيلة مهمة سخرت لخدمة الإنسان مثل التعليم، البحث العلمي، الاتصال، المعلومة، الأخبار.. الخ، وقد أكدوا على أهميتها في الاستخدامات التجارية وتشكيل شبكات الربط بين المؤسسة وفروعها المختلفة عبر مناطق جغرافية متباعدة وعلى استخدامها في الربط بين مؤسسات الدولة على المستوى الكلي لتشكيل ما يسمى الحكومة الالكترونية، ونجد أنهم لم يعطوا وجهة نظر موحدة حول الشبكات الافتراضية.

2.1.IX. استخدامات شبكة الانترنت في المديرية العملية للاتصالات بالمسيلة.

قسم هذا العنصر إلى عدة تساؤلات للتعمق في استخدامات شبكة الانترنت في المؤسسة وللتعرف أكثر عن أولوياتها وتطبيقاتها والفئات المستخدمة لها وكذلك معرفة الصعوبات، وكانت إجابات الخبراء على النحو التالي:

1.2.1.IX. نقاط التوافق بين الخبراء.

- إعطاء الأولوية للمؤسسة في استخدام الشبكات فلا بد أن تبدأ بنفسها؛
- أن التطبيقات الموجودة على شبكة المؤسسة هي استهلاكية فقط قامت المؤسسة بشرائها من موردين أجانب لم يراعوا خصوصية المؤسسة في إدارة الموارد أو الزبائن؛

- الفئة الأكثر استخداما للشبكة هي فئة أعون التنفيذ وهذا عيب كبير كما سبق وأن ذكرناه؛

- الاستغلال غير كامل لقاعدة بيانات ومعطيات الشبكات وكذلك سعة التدفق؛
- عدم القدرة على التحكم في تسيير ومراقبة الشبكة من طرف الإطارات التنفيذية والسامية؛

- تكوين الموارد البشرية على استخدام الشبكات؛
- أمن الشبكات يعد غائب زائد المشاكل التقنية التي تعاني منها المؤسسة في توسيع سعة الشبكات وزيادة سرعتها.

IX.2.2.2. نقاط الاختلاف بين الخبراء

- عدد التطبيقات الموجودة على الشبكة وطريقة تصنيفها الثاني أشار إلى كل التطبيقات الموجودة في المؤسسة وكان عددها 05، في حين جسدها الخبير الرابع في البريد الإلكتروني وركز باقي الخبراء على 03 تطبيقات أساسية.

- فيه من الخبراء من لا يؤيد الانتقال الكلي للعمل بالشبكات وإهمال الجانب التقليدي المعتمد على المطبوعات والنماذج الورقية في التوثيق حتى لا يعتقد الموظف بكمال خدمات الشبكة؛

- اقتصار بعض الشبكات على مصالح معينة دون الأخرى فمن المفروض قدرة الوصول إلى المعلومة تكون متاحة لكل فرد في المؤسسة خاصة فيما يتعلق بجانه الشخصي كتسيير الأجور، العطل، الغياب والترقيات.. الخ؛

- وصول المعلومة بشكل صحيح لأصحاب القرار ولفت انتباههم متابعة عيوب المراقبة بالشبكة.

- منهم من رأى أن لكل الفئات الحق في استخدام الشبكات بدل التركيز على فئة واحدة وأن الاستخدامات تختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة النشاط؛

IX.3.1. التعليم والتكوين عن بعد في المؤسسة

رغم أن استخدامات تكنولوجيا المعلومات متعددة في المؤسسة إلا أننا رأينا أن شبكة الانترنت والتكوين عن بعد بالنسبة للمورد البشري هو أهم عنصر في تنمية الموارد البشرية، لهذا ارتأينا التركيز على هذين العنصرين كأحد أهم استخدامات الشبكات في المؤسسة وحتى نتعرف أكثر على واقع التكوين عن بعد في المديرية العملية للاتصالات

الجزائر بالمسيلة توصلنا من خلال المقابلة مع الخبراء والمقارنة بين أجوبتهم إلى النتائج التالية .

IX.1.3.1. نقاط التوافق: لقد توافق الخبراء في النقاط التالية:

- المؤسسة لا زالت بعيدة جزئيا على هذا النمط من التكوين؛
- تأييد الانتقال إلى نمط التكوين عن بعد لما يوفره من وقت وكم من المعلومات بأقل التكاليف؛

- عدم وجود سياسة للتكوين في المؤسسة؛
- عدم وجود عدالة في التكوين؛
- اعتقادهم بأن فئة الجيل الجديد من الشباب هو القادر على التأقلم مع هذه التكنولوجيا الحديثة في التعليم والتكوين.

IX.2.3.1. نقاط الاختلاف: نبين فيها تميز كل خبير في وجهة نظره عن الأخر والنقاط هي:

- الخبير الثالث رأى أن المؤسسة في الوقت الحالي تستخدم التكوين عن بعد بشكل جزئي وضئيل وبدون إدراك من قبل مديرية الموارد البشرية لذلك وهذا من خلال إضافة كل ما هو جديد من ملفات ومعلومات تتطلب تكوين عبر شبكة الانترنت الخاصة بها.
- الاختلاف في أسباب عدم وجود عدالة في التكوين ففيه من يرجعها إلى أنها موجهة إلى فئة دون أخرى وفيه من يعيدها إلى عدم كفاءة مسيري الموارد البشرية في المؤسسة ومنهم من يحمل المديرية العامة لعدم وجود استقرار في المناصب السامية مما أثر سلبا على وضع سياسة تكوين شاملة وعادلة تمس كل فئات المؤسسة وفق إستراتيجيتها الكلية.
- الخبير الثالث تطرق إلى معلومة مهمة وهي الموارد المالية المخصصة للتكوين في المؤسسة.
- الخبير الرابع رأى أن سياسة التكوين تختلف من مؤسسة إلى أخرى وفق احتياجات كل مؤسسة وبرامج التكوين توضع بشكل غير مدروس.

IX.4.1. تأثير استخدام شبكة الانترنت في المؤسسة وعلى تنمية الموارد البشرية: توصلنا إلى النقاط التالية:

IX.1.4.1. نقاط التوافق

- لم تستغل الشبكة بالشكل الكافي حتى تؤثر في المهام والوظائف والسبب يرجع في بعض الأحيان بالحنين إلى طرق التسيير التقليدية من طرف الإدارة؛
- تغيير وتيرة وطريقة العمل في المؤسسة بعد إدخال الشبكة وتجسيد عملية المراقبة؛

- لم تساهم الشبكة في لامركزية القرار.

IX.2.4.1. نقاط الاختلاف.

- الجانب النوعي في الشبكة تطرق له الخبير الثاني فقال أن من واجب الشبكات زيادة النوعية على حساب الكم في المناصب والمهام؛
- حسب رأي الخبير الثالث لقد تغير سلوك التعامل مع الزبائن من خلال ما قدمته الشبكات من معلومات وخدمات للمورد البشري في المؤسسة؛
- أكد الخبير الأول على ضرورة الربط بين الشبكة والجانب الميداني المادي لتفعيل الرقابة.

IX.5.1. شبكة الانترنت وتحقيق الاستدامة في المؤسسة.

وسندرس في هذا المحور الاستدامة في ميدان البحث وذلك من خلال مساهمة شبكة الانترنت في استدامة الموارد البشرية بالمؤسسة وهذا ما جعلنا نتحدث عن المسؤولية الاجتماعية بداخل المؤسسة ومساهمة التكوين عن بعد في الاستدامة وفي الأخير نتكلم عن تكنولوجيا المعلومات الخضراء وعليه كانت ردود الخبراء كما يلي:

IX.1.5.1. نقاط التوافق: من خلال مقارنة آراء الخبراء فنجد أنهم أجمعوا وتوافقوا على النقاط التالية:

- على أن شبكة الانترنت ساهمت في تحقيق الاستدامة في تنمية الموارد البشرية من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل وكذلك سهولة الوصول والولوج إلى المعلومة مع قلة التكاليف والحد من الاستهلاك الكبير للورق.
- عدم وجود إستراتيجية للمؤسسة تتعلق بالاستدامة لكونها لا تعتبر من أولويات المديرية العامة في الوقت الحالي.
- وجود مسؤولية اجتماعية لكنها ليس بالحد المرغوب فيه خاصة العدالة في التحفيز والامتيازات والترقيات والتصنيف في المناصب.
- التوافق الكبير في مدى مساهمة التكوين عن بعد في تقليل تكاليف المؤسسة والحد من خطر الطرقات والتلوث وحفظ صحة الأفراد.
- بعض المعلومات المحتشمة عن مفهوم تكنولوجيا المعلومات الخضراء أكد عدم إلمام الخبراء بهذا العنصر.

2.5.1.IX. نقاط الاختلاف

- درجة الاستدامة التي تحققها شبكة الانترنت في المؤسسة تختلف من خبير إلى آخر بل حتى هناك من الخبراء من ذكر بعض العيوب التي تؤثر على الاستدامة وصحة الفرد مثل التلوث الإشعاعي للأجهزة والاتصالات.
- وجود سلبية في التكوين عن بعد وهي عدم الاحتكاك المباشر بين المكون والأفراد.

2.IX. النتائج الشاملة.

حتى تتمكن من التحقق من النتائج ومقارنة بما جاء في المداخلة مع رأي الخبراء قمنا بإعداد جدول يبين درجة التحقق بين الجانبين من خلال المقاربات العامة والاختلافات الجزئية وقد قسم الجدول إلى أربعة أعمدة حيث يحتوي العمود الأول على الفرضيات، أما العمود الثاني فقد خصص للمقاربات في حين وضعت في العمود الثالث المؤشرات وفي العمود الرابع درجة تحقق النتائج وهذا ما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (5): درجة تحقق الجانب النظري مقارنة مع آراء الخبراء.

الفرضيات	المقاربات العامة والاختلافات الجزئية	مؤشرات الاستخدام والأثر	درجة التحقق
هناك مستوى استخدام جيد لتكنولوجيا المعلومات واستخدامات شبكة الانترنت في المديرية العملية للاتصالات بالمسيلة.	أجاب الخبراء على هذا التساؤل من وجهة نظرهم وكانت الإجابات متقاربة ومؤكدة لما جاء في الجانب النظري من الدراسة إلا أن هناك اختلاف طفيف راجع لمستوى المعرفة بميدان تكنولوجيا الاتصالات الحديثة من خبير إلى آخر. وتطرق الخبراء إلى الاستخدامات بشكل خصوصي يتعلق بمؤسستهم وهذا يختلف بشكل كبير عن ما جاء في الجانب النظري حيث ذكرت الاستخدامات بشكل عام لكن هذا لا يعني عدم توافق بين الخبراء والجانب النظري	● الإجابات متقاربة ومؤكدة لما جاء في الجانب النظري ● أولوا اهتماما كبيرا بخدمة الشبكات سواء الداخلية أي الانترنت أو الانترنت كوسيلة مهمة ● إعطاء الأولوية للمؤسسة في استخدام الشبكات فلا بد أن تبدأ بنفسها. ● وصول المعلومة بشكل صحيح لأصحاب القرار ولفت انتباههم لمتابعة عيوب المراقبة بالشبكة	قريب جدا
تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف إستراتيجية	تباينت الأجوبة بين الخبراء حول المقصود من التعليم والتكوين عن بعد إلا أنها لم	● المؤسسة لا زالت بعيدة جزئيا على هذا النمط من التكوين.	قريب

	● استخدام جزئي للتكوين عن بعد. ● عدم وجود سياسة للتكوين في المؤسسة؛ ● عدم وجود عدالة في التكوين.	تختلف عن النقاط المذكورة في الجانب النظري بصفة عامة كالتحرر من الحواجز الجغرافية وتحقيق نوع من المرونة، القدرة، الرغبة، والعدالة في التكوين.	التنمية البشرية المستدامة في المؤسسة الجزائرية بالاعتماد على التكوين عن بعد.
قريب	● لم تستغل الشبكة بالشكل الكافي حتى تأثر في المهام والوظائف. ● تغير وتيرة وطريقة العمل في المؤسسة بعد إدخال الشبكة. ● تغير سلوك التعامل مع الزبائن من خلال ما قدمته الشبكات من معلومات وخدمات للمورد البشري في المؤسسة.	بين الجانب النظري أثر الشبكات بشكل واضح في الهيكل التنظيمي سواء أفقيا أو عموديا، لكن في ميدان البحث رأى الخبراء أن المؤسسة حدث فيها تغير في بعض المهام والوظائف وطريقة سير العمليات إلا أنه يختلف من شبكة لأخرى، وذلك راجع لكون المؤسسة لم تستغل إدخال الشبكة بشكل كلي حتى تحدث هذا التغير. كما لاحظ الخبراء أيضا عدم مساهمة هذه الشبكات في لامركزية القرار وأرجعوا المشكل ربما إلى عدم استغلال المديرية العامة لهذه الوسيلة.	يساهم استخدام شبكة الإنترنت في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية
متوسط	● عدم وجود إستراتيجية للمؤسسة تتعلق بالاستدامة لكونها لا تعتبر من أولويات المديرية العامة في الوقت الحالي ● بعض المعلومات المحتشمة عن مفهوم تكنولوجيا المعلومات الخضراء أكد عدم إلمام الخبراء بهذا العنصر	شبكة الانترنت ساهمت في تحقيق الاستدامة على مستوى الموارد البشرية من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل وكذلك سهولة الوصول إلى المعلومة مع قلة التكاليف والحد من الاستهلاك الكبير للورق وجود مسؤولية اجتماعية لكنها ليس بالحد المرغوب فيه خاصة العدالة في التحفيز والامتيازات. معلومات ضئيلة عن تكنولوجيا المعلومات الخضراء	يساهم استخدام شبكة الإنترنت في تحقيق الاستدامة في المؤسسة الجزائرية

المصدر: من إعداد الباحث

الخاتمة

بات من الواضح أن المؤسسات الاقتصادية في الوقت الحالي تستمد قوتها من كفاءة العنصر البشري الأكثر استخداما وممارسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كشبكات الانترنت، فعملنا جاهدين على تحقيق التكامل بين هذين المتغيرين بحيث توفر للمورد البشري من خلال هذه الشبكات جميع التسهيلات من أجل التعلم والتدريب والتكوين حتى يضمن تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية المتمثلة في زيادة الأرباح بأقل التكاليف.

إن الرهان الحقيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر يتمثل في مدى قدرتها على الاستغلال الكلي لفوائد شبكة الانترنت وتسخيرها لصالح الفرد بالمؤسسة، وبالتالي أصبح لازما عليها في إطار المنافسة السائدة في قطاع الاتصالات بالجزائر العمل على إعطاء أولوية وأهمية كبيرة لإدخال تكنولوجيا شبكات الانترنت في جميع دوائرها ومصالحها لما لها من دور وأثر إيجابي في تحسين مرد ودية الفرد والمؤسسة على حد سواء. عموما يمكن القول بأن الفرضيات الفرعية الأربعة قد تحققت بدرجات متفاوتة فالفرضية الأولى المتعلقة بالاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد تحققت بدرجة قريب من الجيد في حين تحققت الفرضية الثانية والثالثة بدرجة قريب وهما يتعلقان بمساهمة الشبكة وتكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية وأما الفرضية الرابعة فتحققت بدرجة متوسطة وهي تتعلق بالاستدامة.

وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل فعال في تكوين الموارد البشرية من خلال التكوين عن بعد رغم استخدامه الجزئي.
- أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفضل شبكة الانترنت في المؤسسة في تنمية الموارد.
- عدم اطلاع أغلبية الإطارات على أهمية تكنولوجيا المعلومات الخضراء وما لها من فوائد في تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية؛
- ومن أهم الاقتراحات نجد

- إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال شبكات الانترنت في المؤسسة.
- تفعيل وتوسيع استخدام شبكة الانترنت في تطوير الموارد البشرية.
- على العمال والمستخدمين مسايرة التطور التكنولوجي للشبكات والتدريب على استخدامها.
- العمل على تفعيل أمن الشبكة في المؤسسة وتطوير تقنية حفظ المعلومات على مستوى الخدمات؛
- إدماج التكوين عن بعد في سياسة المؤسسة التكوينية ووضع إستراتيجية لتنمية الموارد البشرية للسنة المقبلة من طرف المديرية العامة للاتصالات الجزائر تعتمد هذا النوع من التكوين من خلال استغلال شبكات الانترنت المنشورة عبر مديرياتها في تكوين مواردها البشرية، لما له من فوائد كثيرة من تقليل التكاليف والمخاطر على المؤسسة والأفراد في نفس الوقت؛
- إعطاء الفرصة في التكوين للإطارات خاصة الشابة لأنها أكثر قابلية للتجاوب مع هذه التغيرات التكنولوجية السريعة والمتجددة في الشبكات؛
- إنشاء دائرة أو مصلحة خاصة بالمؤسسة متعلقة بالتنمية المستدامة والشبكات؛
- نشر ثقافة الاستدامة في المؤسسة وإبراز إيجابيتها نحو الموارد البشرية من خلال تفعيل المسؤولية الاجتماعية

الهوامش والمراجع

¹.Eric Joyen-Conseil, Le télétravail au service du développement durable, livre vert, volume2, Paris: syntec informatique, 2008, p15.

²CIGREF ,Du green IT aux SI éco-responsable, CIGREF, France, Octobre 2010, p2.

³.RefaaMokrane, présentation communication" informatique traditionnelle" /"back office" colloque international sur la gouvernance et le développement des PME/PMI,CREADA Alger et CNAM ParisHôtel Hilton, Alger, juin 2003.

⁴.محمد مجير، التجارة الالكترونية وأفاق تطورها في العالم العربي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة دحلب سعد، 2006، ص16.

⁵.Gael Bodet, Sabrina Daoud, Pierre-Henri Amalric, "Comment réussir la mise en place d'un projet- learning",x-perTEAM, France, 2005, p3.

⁶. Wafa Bradai, Jamil Chaabouni, **changement organisationnel et intranet**: cas du secteur de leasing en Tunisie, faculté des sciences économiques et de gestion de Sfax-Tunisie, p2.

⁷.Ibid, p4

⁸.Ecole régionale des télécoms, IDT technique, direction territoriale des télécommunications, Constantine, 2005, p2.