

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تقرير تربص لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس أكاديمي، في ميدان العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير

شعبة علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

## تكنولوجيا الموارد البشرية في المؤسسة

دراسة حالة المديرية الولائية للبريد - غرداية -

تحت إشراف الاستاذ:

• رقايدة سعيد

من إعداد الطالبان:

• بن قومار خديجة

• مجدوب سولاف

السنة الجامعية: 2024/2023





سما  
أحمد  
الله

إله من علمانيه أجمديت الوجود

من جعلته من أناملها شموعا لتير درييه العظيمة أميه مفضله الله

☪☪☪☪

إله عطر قلبي الذي به أقيم وأسقيم الغاليه إليه ادامله الله

☪☪☪☪

إله القدوة والفخر جديي عبيي رزقاه الله دوام الصحة

☪☪☪☪

إله من قبله فيهم "سنشد عضدك بأخيائك" العوض الجميل (فاطمة نديه) (أدامكم الله إليه

لكم أحبتي وأصدقائي لكم الكلمات والهزائم

☪☪☪☪

لنه رفع وسام الأخلاق الحسنة المشرفه الفاضله "راقدة سعيد" ولكم أسرة جامعة غرداية

وقسم علوم التسيير

بن قوما خديجة

# شكر

قال رسول الله (صلى الله عليه وسلم) جليلنا  
قال رسول الله (صلى الله عليه وسلم) جليلنا

(من صنع إليكم معروفاً فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه) ..... "رواه أبو داود.

والله اعلم  
والله اعلم

وأيضاً وفاء وتقدير واعتزازنا بما نجحنا به من إنجازاتنا العلمية والبحثية، ونخص بالذكر الأستاذنا الفاضل: راقدة سعيد على هذه الدراسة وصاحب الفضل في توجيهنا ومساعدتنا في تجميع المادة البحثية، فجزاها الله كل خير.

ولا يفوتنا أن نشكر وأنتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير لكل الأعوان العالمين بالمؤسسة الخدمية: مديرية البريد والبريد والذين لم يتخلوا عنا بمعلوماً تمم وخيرتم المهني.

وأخيراً، نشكر بجزيل شكر إلى كل من مدوا لنا يد العون والمساعدة في إخراج هذه الدراسة على أكمل وجه.

## ملخص:

إن إدارة الموارد البشرية بشكلها الحالي هو نتيجة عديد العوامل وكذا التطور الذي يرجع عهده إلى بداية الثورة الصناعية الذي أدى إلى ظهور إدارة موارد بشرية متخصصة ترعى شؤون الموظفين، وتختص بالاستخدام الأمثل للعنصر البشري، و التطور التكنولوجي الذي صاحب الحاجة الملحة للدول للرفع من إنتاجها ، بالإضافة إلى اتساع مجال النشاطات البشرية الحيوية والتوجه نحو المزيد من التخصص والتنوع في المجتمعات الحديثة أدى إلى إعادة النظر في إدارة الموارد البشرية، فتسخير التقنية الحديثة لتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء الموارد البشرية في المنظمات، ما كان ليحصل دون موارد بشرية مؤهلة متمكنة من التحكم الجيد بهذه التقنية لتحقيق الاستخدام الأمثل للوقت، المال والجهد، وبنظرة بسيطة ما كان هذا ليتأتى في ظل إدارة تقليدية فالذهاب إلى نوع جديد من الإدارة الحديثة أصبح ضرورة حتمية .

## الكلمات المفتاحية:

التكنولوجيا الحديثة، إدارة الموارد البشرية، تكنولوجيا الموارد البشرية

## **Abstract:**

The human resources management in its present form is the result of a number of factors, as well as the development that dates back to the beginning of the industrial revolution, which led to the emergence of the management of specialized human resources for personnel and specializes in the optimal use of the human component and the technological development that has compounded the urgent need for States to upgrade their production In addition to expanding the field of vital human activities and moving towards greater specialization and diversity in modern societies, human resources management has been reviewed, Harnessing modern technology to achieve the highest possible efficiency of functioning in the McCann organizations without qualified human resources enabling good control of this technology to optimize the use of time, money and effort In a simple view, this would not have been possible under a traditional administration. A new kind of modern management has become an imperative.



## الفهرس

اهداء	
شكر وعرهان	
الفهرس	
قائمة الجداول والاشكال	
المقدمة	أ-ت
المبحث الأول: تكنولوجيا الموارد البشرية في المؤسسة	12-1
المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا	1
المطلب الثاني: ماهية إدارة الموارد البشرية	5
المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا بإدارة الموارد البشرية	10
المبحث الثاني دراسة حالة	13-25
المطلب الأول: لمحة عامة حول مديرية البريد الجزائر	13
المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية	20
خاتمة	36
قائمة المراجع	

## فهرس الاشكال:

رقم الشكل	عنوان الاشكال	رقم الصفحة
01	الهيكل لتنظيمي للمؤسسة	16
02	خريطة قمر صناعي توضح موقع المؤسسة	18

## فهرس الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	20
02	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن سنوات الخبرة	21
03	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	22
04	تعتقد أن التكنولوجيا تلعب دورًا مهمًا في تطوير مجال إدارة الموارد البشرية	23
05	استخدام الأسرة لمواقع التواصل الاجتماعي	24
06	مدى فاعلية المحتوى التدريبي في تحسين	-
07	مهاراتك ومعرفتك في المجال المهني	25
08	جودة تقديم المدربين وقدرتهم على نقل المعرفة والمهارات بشكل فعال	26

27	مدى تنوع واختلاف الطرق التدريبية المستخدمة خلال الدورة التدريبية	09
-	مدى تنوع واختلاف الطرق التدريبية المستخدمة خلال الدورة التدريبية	10
28	استفادتك العامة من الدورة التدريبية وقدرتك على تطبيق المفاهيم والمهارات المكتسبة في	11
29	هل ترى انك بحاجة الى دورة تدريبية جديدة	12
-	شبيكات الحاسوب	13
30	التقويم الإلكتروني	14
-	أنظمة التشغيل المستخدمة في تشغيل الحواسيب وتنفيذ البرامج	15
31	تسهل وسائل تكنولوجيا على الموظفين عمليات تقديم الخدمات	16
-	هل ترى انك بحاجة الى دورة تدريبية جديدة	17
32	دور تكنولوجيا في تحسين أداء الموظفين في بريد الجزائر	18
33	تقيّم فعالية التكنولوجيا المستخدمة في مؤسستك	19
-	تمتلك المؤسسة الإمكانيات المادية	20
34	يتمكن العمال من تحكم في التكنولوجيا	21
-	يرفض العمال التغيير	22



مقدمة

### مقدمة:

الموارد البشرية دائماً ما ترتبط بالعنصر البشري بشكل رئيسي، الأمر من الخارج يبدو منطقي، عمل يختص بالبشر، يعمل على رفعتهم، رضاهم الوظيفي، تطورهم الحياتي، إنتاجيتهم المهنية، أمر منطقي أن تتم إدارته من قبل البشر، الأمر تطور مع الزمن، دخلته عليه التكنولوجيا مثلما فعلت مع جميع مجالات الحياة، لم تتدخل لتحل مكان البشر بل لتنفذ وقتهم الثمين، وقت من الأفضل استثماره في خلق هوية للشركة، تطوير ثقافتها بما يراعي قيم المدنية الحديثة، وأصالة خلفيات الموظفين والبلد الحضارية في الآن ذاته، وقت من الأفضل استثماره في التواصل الفعال مع الموظفين، وخلق بيئة عمل داعمة لهم، وقت من الأفضل استثماره في تطوير نشاطات اجتماعية وثقافية وعلمية تُثري تجربة الموظفين مهنيًا، وتعود بعائد تقني ومادي على الشركة، هنا يجب الوقوف قليلاً على وقت أعضاء قسم الموارد البشرية، تكنولوجيا الموارد البشرية تقوم بالعمل الروتيني بدقة وثبات وتوفر التقارير اللازمة للموظفين، لأخذ القرارات على بينة، والأهم في أسرع وقت مع أقل هامش للأخطاء، ولتكنولوجيا الموارد البشرية ماضي وحاضر ومستقبل.

### الاسئلة الفرعية:

1. في ما تتمثل مساهمة التكنولوجيا في ادارة الموارد؟

2. ماهي اهم عناصر التكنولوجيا في الادارة؟

### الاشكالية العامة:

• في ما تتمثل التكنولوجيا في مجال ادارة الموارد البشرية؟

### فرضيات الدراسة

ان الإجابة على مختلف تلك التساؤلات هي بمثابة المحاور الرئيسية التي سيتم التطرق لها في بحثنا، ولا يمكننا ذلك الا بصياغة مجموعة من الفرضيات، نعتبرها توضيحات أولوية لتلك التساؤلات والتي هي كما يلي:

1. تساعد تكنولوجيا ادارة الموارد على تسهيل عملية ادارة الاجور؛

2. تسهيل عملية انتقاء الموظفين.

### اهداف الدراسة وأهميتها:

ان أهمية الموضوع تكمن في انه يحاول تسليط الضوء على كل ما يتعلق بتكنولوجيا الموارد البشرية، ويمكن هدف الدراسة في:

- معرفة مدى تطور الادارة و استعمالها لتكنولوجيا؛
- معرفة الجهود المبذولة في عصنة الادارة.

### حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في الحدود الزمنية والمكانية:

◀ الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية في مؤسسة مديرية البريد الولائية .

◀ الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة على سنة 2024.

### منهج البحث والأدوات المستخدمة

من اجل الإجابة على إشكالية الدراسة والمشكل المطروح واثبات او نفي الفرضيات المقترحة اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة وهو أحد المنهاج المستخدمة ضمن المنهج الاستقرائي، ويعتمد منهج الدراسة الحالية على تحليل المؤسسة الاستشفائية ، وذلك بالاعتماد على أدوات أهمها جمع المعلومات عن طريق المقابلة.

### صعوبات الدراسة

لا تخلو البحوث العلمية من الصعوبات مهما كانت بساطتها حيث تواجه أي باحث وتمثل في:

- صعوبة التعامل معي العينة المدروسة .
- صعوبة تلقي المعلومات بالقدر الكافي نظرا لحساسية المكان وسرية المهنية وهذا ما صعب المأمورية.

### مرجعية الدراسة

تم الاعتماد على الاستبانة ووثائق المؤسسة.

### هيكل الدراسة

للإحاطة بجوانب الموضوع وتحقيق اهداف الدراسة وللإجابة عن الإشكالية المطروحة بصورة واضحة تم تقسيم الى مبحثين حيث تم تطرق في المبحث الأول الى الجزء النظري الذي يحتوي على مفاهيم عامة حول تكنولوجيا الموارد البشرية وتم التعرض في المبحث الثاني الجانب التطبيقي و دراسة حالة مؤسسة المديرية الولائية للبريد .

# الأطار النظري

المبحث الأول

تكنولوجيا الموارد البشرية

في المؤسسة

## المبحث الأول: تكنولوجيا الموارد البشرية في المؤسسة

تعتبر التكنولوجيا عنصرا أساسيا في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات، حيث تساهم في تحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية وتعزيز أداء العاملين وتحقيق أهداف المؤسسات بشكل أفضل.

## المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا

تستخدم التكنولوجيا لتطوير المنتجات والخدمات، وتسهيل العمليات، وتحقيق الأهداف المؤسسات أو المنظمات في مختلف المجالات، من خلال تحسين الكفاءة، وتوسيع الإمكانيات، وتغيير الطرق التقليدية للقيام بالأعمال.

## 1- تعريف التكنولوجيا

إن كلمة تكنولوجيا هي تعريب لكلمة Technology وهي مشتقة من الكلمة اليونانية Techno وتعني فنا أو مهارة، أما الجزء الثاني من الكلمة Logy فهي مأخوذة من Logos والتي تعني علما أو دراسة، وهكذا تعبر التكنولوجيا في أصلها اللاتيني عن علم أو دراسة الفنون. أما في اللغة الفرنسية الكلاسيكية فإن كلمة Technologie تعني الدراسة الإستدلالية والمنظمة للتقنيات ولاسيما التقنيات الصناعية.<sup>1</sup>

وتباينت الآراء والمفاهيم المتعلقة بمصطلح التكنولوجيا فقد أشار كاست و روزنزويج (Kast , 1970) and Rosenzweig) إلى أن التكنولوجيا ترتبط بمفهوم الممكنة أي إنتاج السلع والخدمات باستخدام المكينات والآلات. كما عرف لوثانز مفهوم التكنولوجيا (Luthans, 1973) على أنه يمثل خلاصة الأساليب الآلية والمعرفة التطبيقية التي تستخدم من قبل الفرد للإسهام في تحقيق أهداف المنظمة. وأشارت دراسات وودورد (Woodward, 1965) إلى هذا المفهوم من خلال تقسيمها للتكنولوجيا إلى ثلاثة مستويات هي الإنتاج حسب الطلب (الدفعة الصغيرة) والإنتاج الكبير (الواسع)، والإنتاج المستمر.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> آمال فراح مصطفى، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتفعيل القدرة التنافسية للمصارف الجزائرية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي 2009-2012، رسالة ماجستير في العلوم التجارية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2014، ص 3.

<sup>2</sup> خليل محمد حسن الشماع، حضور كاظم حمود، نظرية المنظمة، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2007، ص 339.

## 2- أهمية التكنولوجيا

تتمثل أهمية التكنولوجيا فيما يلي:<sup>3</sup>

- تساهم التكنولوجيا في تحسين الانتاجية والجودة وبالتالي التحكم في التكاليف أي الزيادة في أرباح المؤسسة؛
- اكتساب ميزة تنافسية عن منافسيها لتحكمها في تكنولوجيا جديدة؛
- يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال إشباع حاجات ورغبات الزبائن في الأسواق؛
- يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية لاكتسابها ميزة تنافسية وهذا ما يجعلها مؤسسة قائمة في السوق المستهدفة؛
- تساهم التكنولوجيا في رفع كفاءة أداء الأفراد في المؤسسة من حيث السرعة، وتقليص الهدر والضياع في الجهود البشرية والمادية والمالية والمعلومات (ترشيد للموارد).

## 3- أنواع التكنولوجيا:

تم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي:<sup>4</sup>

## 3-1 على أساس درجة التحكم:

- التكنولوجيا الأساسية: وهي التكنولوجيا الشائعة والتي تمتلكها المؤسسات الصناعية، وتتميز بأن درجة التحكم فيها كبيرة جدا؛
- تكنولوجيا التمايز: تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، ويتم تمييزها عن بقية منافسيها المباشرين.

<sup>3</sup> أمينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، بومرداس، الجزائر، 2014، ص 12.

<sup>4</sup> إسماعيلي بن ديلمى، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والتصالات على الأداء التسويقي للبنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم التسيير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 01، باتنة، الجزائر، 2018، ص 6-8.

## 3-2 على أساس موضوعها:

- تكنولوجيا المنتج: والتي تحتوي في الأصل أي المنتج النهائي والمكونة له تكنولوجيا أسلوب الإنتاج وهي تلك المستخدمة ضمن عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة؛
- تكنولوجيا التسيير: تستخدم في معالجة مشاكل التنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية (نظم) دعم القرارات، نظم دعم المديرين (...).
- تكنولوجيا التصميم: تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الحاسوب؛
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها، كما تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في عملية التسيير.

## 3-3 على أساس أطوار حياتها: تمر التكنولوجيا بعدة مراحل الانطلاق النمو النضج والزوال

## 3-4 على أساس محل استخدامها:

- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي؛
- تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

## 3-5 على أساس كثافة رأس المال:

- التكنولوجيا المكثفة للعمل: تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الإنتاج مما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، ويفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال؛
- التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عما، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة؛

- التكنولوجيا المحايدة: هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

### 3-6 على أساس درجة التعقيد التكنولوجي:

- ذات الدرجة العالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة؛

- التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية استيعابها إلا أنها تتميز بضخامة تكاليف الاستثمار، والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على براءتها مع المعرفة الفنية.

### 4- مجالات التكنولوجيا في المؤسسة

تتمثل مجالات التكنولوجيا على مستوى المؤسسة فيما يلي:<sup>5</sup>

4 تكنولوجيا المنتج: تهتم بتحويل الأفكار إلى منتجات وخدمات جديدة ويتم ذلك من خلال تقديم معارف وطرق جديدة لأداء العمل والإنتاج، والتي تتطلب التنسيق بين مختلف عمليات المؤسسة لتلبية رغبات واحتياجات الزبائن بكفاءة عالية؛

5 تكنولوجيا العملية: تهتم بالطرق والإجراءات التي تساهم في أداء الأعمال داخل المؤسسة فهي عبارة عن الوسائل والتجهيزات التي تؤدي إلى تقديم الخدمات أو إنتاج المنتجات؛

6 تكنولوجيا المعلومات: تركز على التقنيات المتعلقة باكتساب ونقل المعلومات بهدف حصول المؤسسة على أفضل القرارات اللازمة لتقديم المنتجات والخدمات الجديدة، وتشمل عملية تجميع معالجة وتوزيع المعلومات المناسبة خاصة التقنيات المستندة على الحاسوب.

<sup>5</sup> غنية لالوش، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة أعمال المؤسسة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2016، ص 13.

## المطلب الثاني: ماهية إدارة الموارد البشرية

تعتبر إدارة الموارد البشرية العمود الفقري في المنظمات، والتي تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية للأفراد، وتمكين المنظمات من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات المعوقات الحالية والمستقبلية، فهي الدعامة الحقيقية التي تعتمد عليها المنظمة الحديثة، كما أن المورد البشري هو الأداة الحقيقية لتحقيق أهداف الإدارة ويمكن أن يساهم وبقوة نجاح المؤسسة واستمرارها إذا ما أعطيت له الاهتمام الكافي ووضعه في قمة اهتماماتها.

## 1- تعريف إدارة الموارد البشرية

قبل التطرق إلى تعريف إدارة الموارد البشرية يتم أولاً تعريف الموارد البشرية والذي يعتبر محور عمل واهتمام الإدارة:

## 1-1 تعريف الموارد البشرية

تعرف الموارد البشرية على أنها مجموع المهارات والقدرات التي يملكها الفرد بغاية إنتاجية، والذي يمكن أن يكون موروث أو مكتسب خلال مساره الدراسي الجامعي أو الخبرة المهنية عن طريق تحويل المعارف.<sup>6</sup>

كما تعرف الموارد البشرية على أنها جميع الناس الذين يعملون في المنظمة رؤساء ومرؤوسين، والذين جرى توظيفهم فيها، لأداء كافة وظائفها وأعمالها تحت مظلة هي: ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية، ومجموعة من الخطط والأنظمة والسياسات والإجراءات، التي تنظم أداء مهامهم وتنفيذهم لوظائف المنظمة، في سبيل تحقيق رسالتها وأهداف استراتيجيتها المستقبلية. ولقاء ذلك تتقاضى الموارد البشرية من المنظمة تعويضات متنوعة تتمثل في رواتب وأجور ومزايا وظيفية في عملية تبادل للمنفعة تتم بينهم وبينها، فالموارد البشرية تقدم للمنظمة مساهمات على شكل مؤهلات علمية خبرات مهارات جهد.. الخ لتحقيق أهدافها، وفي مقابل ذلك تحصل على تعويضات مالية ومعنوية على شكل رعاية وخدمات متنوعة. والموارد البشرية هي أهم عناصر العمل والانتاج، فعلى الرغم من أن جميع الموارد المادية رأس المال الموجودات التجهيزات

<sup>6</sup> إسماعيل حجازي، معالم سعاد، تسيير الموارد البشرية من خلال المهارات، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2013، ص 19.

ذات أهمية، إلا أن الموارد البشرية تعتبر أهمها، ذلك لأنها هي التي تقوم بعملية الابتكار والابداع وهي التي تصمم المنتج وتشرف على تصنيعه ورقابة جودته، وهي التي تسوقه وتستثمر رأس المال، وهي المسؤولة عن وضع الأهداف والاستراتيجيات. فبدون موارد بشرية جيدة وفعالة لا يمكن أداء هذه الأمور بكفاءة، ولن تتمكن أية منظمة من تحقيق أهدافها ورسالتها.<sup>7</sup>

## 2-1 تعريف إدارة الموارد البشرية

تم تعريفها على أنها تلك النشاطات التي تشمل كل القرارات والممارسات الإدارية التي تؤثر مباشرة في الأفراد العاملين للمنظمة.

وتعرفها الجمعية الأمريكية لإدارة الأفراد بأنها فن اكتساب القوى العاملة ذات الكفاءة، وتنميتها، والاحتفاظ بها؛ من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية بأقصى قدر من الكفاءة والاقتصاد.<sup>8</sup>

تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف الإدارة لتركيزها على العنصر البشري، والذي يعتبر أتمن مورد لدى الإدارة والأكثر تأثيراً في الإنتاجية على الإطلاق، حيث يمكن زيادة قيمة هذه الموارد من خلال الاستثمار في تنمية دافعيها للعمل، وتعد إدارة وتنمية الموارد البشرية ركناً أساسياً في غالبية المنظمات هدفها تعزيز القدرات التنظيمية، وتمكين الوزارات والمنظمات الحكومية والأهلية من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية.<sup>9</sup>

## 2- أهمية إدارة الموارد البشرية

تتمتع إدارة الموارد البشرية - كأحد وظائف المنظمة بأهمية كبيرة باعتبارها تمثل إدارة لأهم أصول المنظمة سواء أكان ذلك على مستوى المنظمة أو على المستوى الوطني:<sup>10</sup>

### 1-2 على مستوى المنظمة: تتركز هذه الأهمية فيما يلي:

<sup>7</sup> عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2004، ص 11.

<sup>8</sup> مازن فارس رشيد، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان، الرياض، 2001، ص 13.

<sup>9</sup> مصطفى يوسف كافي، إدارة الموارد البشرية من منظور إداري-تنموي-تكنولوجي-عولمي، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2013، ص 14.

<sup>10</sup> محمد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي، ط2، العبيكان للنشر، الرياض، 2008، ص 25-26.

- يعتبر العنصر البشرى هو العقل المدبر والقوة التي يمكن من خلالها استغلال جميع الإمكانيات المادية الموجودة بالمنظمة وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها هذه المنظمة سواء كانت إنتاجية أو تسويقية أو تمويلية؛
- في حين تتناقص قيمة الموارد المادية الموجودة بالمنظمة - بمرور الوقت نجد أنه على العكس من ذلك تتزايد قيمة الموارد البشرية، حيث أنها تمثل أصلاً تتزايد قيمته يوماً بعد آخر وبالتالي ضرورة العمل على حسن الاستفادة منه؛
- يساعد حسن تقدير الاحتياجات من الموارد البشرية على عدم إعاقة أعمال الإدارات الأخرى بالمنظمة.
- **على المستوى الوطني:**
- إن الثورات التي شهدتها العالم في الآونة الأخيرة من ثورة معلومات وثورة اتصالات وثورة تكنولوجيا، وما أفرزه ذلك من تقدم وتفوق للدول يرجع إلى وجود عقول بشرية مبدعة وقدرات فنية عالية وسمات سلوكية إيجابية؛
- إدارة الموارد البشرية بشكل فعال تعتبر امراً حاسماً لنجاح المنظمات واستثمار الموارد البشرية بشكل صحيح بهدف تعظيم القيمة المضافة وزيادة الإنتاج في جميع القطاعات الاقتصادية؛
- تلعب الموارد البشرية دوراً هاماً في زيادة الصادرات وذلك من خلال وجود عنصر بشري قادر على التطوير والابتكار للمنتجات وتحسين الجودة وتقليل التكلفة وذلك في ضوء إدارة فعالة للمورد البشري؛
- مع التقدم العلمي ودخول الشركات متعددة الجنسيات للأسواق العالمية ووجود منافسة قوية، أصبح هناك تنافس قوي بين الدول المتقدمة لجذب الكفاءات البشرية المتميزة، وأصبح هناك دوراً هاماً لإدارة الموارد البشرية تعمل من خلاله على استقطاب العاملين الأكفاء مع توفير المناخ المناسب لهم.

### 3- أهداف إدارة الموارد البشرية

إن الهدف الرئيسي لإدارة الموارد البشرية في تكوين قوة عمل مستقرة وفعالة، أي مجموعة من القوى البشرية القادرة على العمل والراغبة فيه، وتشكل قوة الدفع الرئيسية للمؤسسة في الوقت الحاضر والمستقبل.<sup>11</sup> ويمكن تصنيف أهداف إدارة الموارد البشرية إلى:<sup>12</sup>

3-1 **الأهداف التنظيمية:** تساهم إدارة الموارد البشرية في تحقيق الفعالية والكفاءة التنظيمية إذ تعمل على ابتكار الطرق التي تساعد المديرين على تنمية وتطوير أداءهم؛

3-2 **الأهداف الوظيفية:** حتى تتمكن الإدارات والأقسام المختلفة من المحافظة على مستويات مناسبة المتطلبات المنظمة، يجب أن تمددها إدارة الموارد البشرية باحتياجاتها الكمية والنوعية من الأفراد، إن الموارد المتاحة ستفقد قيمتها وسيتأثر تشغيلها والاستفادة منها إذ لم تقم إدارة الموارد البشرية بوظائفها المختلفة بشكل جيد؛

3-3 **الأهداف الاجتماعية:** تعمل إدارة الموارد البشرية على تحقيق مجموعة من الأهداف الاجتماعية والأخلاقية وذلك استجابة للمتطلبات والاحتياجات والتحديات الاجتماعية وتخفيض آثارها السلبية على المؤسسة والمحافظة على توازن الفرص المتاحة للعمل؛

3-4 **الأهداف الخاصة لإدارة الموارد البشرية:** تعمل إدارة الموارد البشرية على تحقيق الأهداف الشخصية للعاملين وذلك بما يساعد على حمايتهم والحفاظ عليهم وتنمية قدراتهم وبقائهم وتحفيزهم للعمل والإنتاج لرفع من مستوى أداءهم.

#### 4- الوظائف إدارة الموارد البشرية

تقوم إدارة الموارد البشرية بأداء مجموعة من الوظائف من خلال القيام برسم وتنفيذ مجموعة من السياسات تمثل المرشد لتصرفات المنظمة تجاه العنصر البشري لها، ومن أهم وظائف إدارة الموارد البشرية ما يلي:<sup>13</sup>

<sup>11</sup> كامل برير، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1997، ص 12.

<sup>12</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، دون طبعة، المكتبة العصرية، مصر، 2007، ص 12.

<sup>13</sup> عطا الله محمد تيسير الشرعة، غالب محمود سنح، إدارة الموارد البشرية الاتجاهات الحديثة وتحديات الألفية الثالثة، ط1، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، 2015،

**4-1 تحليل العمل:** يتم أداء هذه الوظيفة بالتعرف على الأنشطة والمهام المكونة للوظيفة والقيام بتوصيفها وتحديد المسؤوليات الملقاة على عاتقها، بالإضافة إلى تحديد مواصفات الشخص المرشح لهذه الوظيفة؛

**4-2 تخطيط الموارد البشرية:** وتنصب هذه الوظيفة على القيام بحصر احتياجات المنظمة من القوى البشرية من حيث الكمية والنوع من خلال تحديد طلب المنظمة من العاملين وتحديد ما هو معروف وما هو متاح من تلك الموارد وإجراء مقارنة بين المطلوب والمعروض لتحديد العجز أو الفائض وكيفية التصرف في الفائض ومصادر تغطية العجز وتتم عملية التخطيط بتضافر جهود مشتركة تهدف لتحديد الاحتياجات ووضع المعايير الضابطة للجوانب الفنية والإدارية والأخذ بعين الاعتبار التنبؤ بما يوفر الكفاءات الفنية والإدارية الكفؤة قبل حدوث النقص المفرد واستباق المنافس؛

**4-3 الموارد البشرية المتاحة في سوق العمل واختيار الفئة المناسبة اعتماداً على طلبات التوظيف والاختيار والمقابلات الشخصية وغيرها من أساليب الاختيار والتعيين الموظفين:** وتتمثل في البحث عن الاستقطاب المناسبة لضمان وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وتعد هذه المرحلة من أهم المراحل التي تم فيها اختيار الكفاءات بعناية فالاختيار المناسب يعكس جوانب إيجابية عدة منها محدودية الدوران الوظيفي ويعطي للمنظمة القدرة على التخطيط في المدى الطويل لثبات واستقرار العمل؛

**4-4 تصميم نظام الأجور:** تحديد فئات الأجور للموظفين مع توجيه الاهتمام الكافي لضمان وجود نظام ملائم للأجور يكفل العدالة والموضوعية القيمة وأهمية الوظائف المختلفة في المنظمة، ويؤخذ بعين الاعتبار المقارنة المرجعية مع سوق العمل ومحاكاة واقع المنافس، والأهم التوجه بنظرة واقعية مبنية على الدراسات الاكتوارية (Actuarial Studies) والتي تتنبأ بالتطور المنطقي للنظام الأجور في المدى الطويل مع أخذ النظام بعين الاعتبار التضخم المحتمل في المنظمة، أو الضعف في الترقيات الوظيفية، مما يؤثر على النمو المتوازن والتحفيز الموظفين؛

**4-5 تصميم أنظمة الحوافز:** وتتركز على مكافأة الأداء المتميز سواء كان أداءً فردياً أو جماعياً من خلال وضع أنظمة الحوافز الفردية والجماعية بالإضافة إلى تقدير الحوافز على أساس الأداء الكلي للمنظمة بما يكفل إشباع حاجات العاملين بعدالة وموضوعية في إطار تحقيق أهداف المنظمة.

**4-6 وضع أنظمة خدمات ومزايا العاملين:** توفير التأمين والرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين كراتب التقاعد والتأمينات الخاصة بالمرض... الخ، كما يمكن تقديم خدمات إضافية كالإسكان والمواصلات وصناديق الادخار والاستثمار وبالإضافة الى بعض الخدمات المالية كالإعانات والقروض الحسنة وغيرها من الخدمات؛

**7-4 تقييم الأداء:** تتولى إدارة الموارد البشرية في كل المنظمات مهما اختلفت إشكالاتها مهمة تقييم أداء العاملين، بهدف الوقوف على كفاءة الأداء وكذا التعرف على جوانب القصور أو الإبداع في الأداء لمعالجتها. ويعتمد تقييم الأداء على تحديد المعايير الناظمة للأداء والضابطة لجوانبه، ثم إبلاغ العاملين بها، ويأتي في الخطوة الأخرى عملية التقييم بمقابلة المخطط بالمنجز من الأداء وعلى أثرها يتم تحديد حجم الانحراف سواء في شقه الإيجابي أو السلبي، ويأتي في الخطوة الأخيرة تصويب الانحرافات بمجموعة من القرارات بالتدريب والتأهيل ورفع الكفاءة والترقية والتحفيز والمشاركة والتمكين؛

**8-7 التدريب والتنمية الإدارية:** تهدف عمليات التدريب والإدارة إلى رفع كفاءة العاملين عن طريق تطوير معارفهم ومهاراتهم، وتنمية الاتجاهات الإيجابية نحو أداء أعمالهم، يتضمن ذلك التركيز على تحسين سلوك العاملين ويتم من خلال تصميم ووضع سياستي النقل والترقية بالإضافة إلى التعرف على نقاط القوة والضعف لدى الفرد العامل باستثمار جوانب القوة وعلاج جوانب الضعف وأخذها بالاعتبار عند تصميم وتنفيذ سياسة التدريب والتنمية الإدارية.

### المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا بإدارة الموارد البشرية

من بين الإسهامات المتعددة للتكنولوجيا التي يظهر أثرها في إدارة الموارد البشرية والتي توردها بعضها على سبيل الذكر لا الحصر:

- تساهم التكنولوجيا باعتبارها أحد الأدوات الأساسية في زيادة الاتصال الداخلي والخارجي للمنظمة؛
- تساهم التكنولوجيا بزيادة الموائمة داخل المنظمة؛
- تساعد التكنولوجيا في زيادة إنتاجية المنظمة؛
- تساهم التكنولوجيا في رفع كفاءة ومهارة الموارد البشرية؛

- تأثر التكنولوجيا على التنظيم والهيكله داخل المنظمة؛
- تساهم التكنولوجيا في الرفع من كفاءة ومهارة الموارد البشرية باعتبارها وسيلة وغاية في نفس الوقت؛<sup>14</sup>
- تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة، وذلك عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب؛
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف؛
- مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنويعها.<sup>15</sup>
- كما أن هناك نقاط الضعف المؤكدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى جانب العديد من المزايا. يمكن الاطلاع على نقاط الضعف من الجانب التكنولوجي وأمن المعلومات وظروف العمل:<sup>16</sup>
- الزيادة في تكنولوجيا المعلومات تقلص فرص العمل في المنظمة ويصبح عدد كبير من الموظفين عاطلين عن العمل؛
- إذا لم يكن الموظفون على دراية بتكنولوجيا المعلومات، فلن يتمكن الموظف من الحصول على الوظيفة المطلوبة في الشركة؛
- قد يكون بناء نظام جديد لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة مكلفا؛
- أنها محفوفة بالمخاطر من وجهة نظر أمان البيانات؛
- قد تتسبب بيئة عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفير الموظفين وإحباطهم بسبب عدم قدرتهم على مواكبتها؛

<sup>14</sup> مسعود علي، جوادي يوسف، أثر التكنولوجيا في أداء الموارد البشرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 16، العدد 01، جامعة الجلفة، الجزائر، 2023، ص 1587.

<sup>15</sup> أسماء بركان، قياس أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين أداء المورد البشرية حالة مؤسسة بريد الجزائر، مجلة الابداع، المجلد 09، العدد 01، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2019، ص 379.

<sup>16</sup> سمير فراطسة، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على مردودية المورد البشري في المؤسسة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 06، العدد 02، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2019، ص 07

- التقليل من الاتصال الجسدي، حيث يتم التواصل عبر البريد الإلكتروني غالباً، ولا يتيح إمكانية عرض جميع عناصر الاتصال اللفظي أو الإيماءات أو الصوت؛
- تجعل الموظفين يخشون من قلة التقدير، لأنهم بعيدون عن الأنظار؛
- قامت أجهزة الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنشر قوة معالجة المعلومات بشكل كبير، مما مكن المنظمات من التغلب على مشكلة حدود العقل البشري، ولكن في الوقت نفسه، أدت إلى ظهور مشاكل صحية مختلفة، مثل الأرق، أو النوم الخاطئ وفقدان التركيز، والصداع...؛
- مشكلة أخرى تواجه المنظمات والإدارة وهي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأغراض خاصة أثناء ساعات العمل والتي يمكن أن تؤدي إلى تقليل كفاءة الموظفين.



# المبحث الثاني

دراسة الحالة

المديرية الولائية للبريد

## المبحث الثاني: دراسة الحالة

سوف نتناول في هذا المبحث دراسة ميدانية حول تكنولوجيا الموارد البشرية في المؤسسة الولائية للبريد .

## المطلب الأول: لمحة عامة حول مديرية البريد الجزائري

## 1- التعريف بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية:

تعد الخدمات البريدية من بين أهم الخدمات العمومية التي تبذل الدول جهودا في ترقيتها وتحسين نوعيتها بغرض تحسين وتسهيل حياة مواطنيها، وقد شهدت في السنوات الأخيرة عدة اصطلاحات واستثمارات في هذا القطاع أهمها التحرير التدريجي للسوق البريدية، وأتمت خدماتها بما يتماشى ومتطلبات الانفتاح على الأسواق وسنحاول التطرق الى مفهوم الخدمة البريدية، والمشاكل التي تأثر على مستوى جودتها، وبعض النماذج العالمية للخدمات البريدية

ويعد قطاع البريد والمواصلات أحد محفزات التغيير وأهم عناصر التنمية الحديثة، لذا يظهر أثره في مختلف الجوانب الحياتية للأشخاص والمؤسسات والمجتمعات والحكومات. حيث وجدت الجزائر نفسها أمام تحديات كبيرة وهي في مرحلة حساسة من تطورها التاريخي، المرحلة التي تميزت بالإصلاحات والتغيرات السياسية والاقتصادية وما تبع ذلك من تغيرات اجتماعية، وما تطلب من اصلاحات في التشريعات والتنظيمات والهياكل التسييرية، لذا عمدت الحكومة الجزائرية لإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات بغية التجاوب مع المتغيرات الحاصلة على المستوى العالمي بالإضافة الى القيام بمشاريع التجديد والتجهيز بالوسائل التكنولوجية المتطورة وتوسيع شبكة الاتصال الرقمية.

## 2- نبذة عن تاريخ المؤسسة:

مر قطاع البريد والمواصلات في الفترة ما بين 1962-2003 في الجزائر بعدة مراحل حيث تميزت كل مرحلة

بخصائص معينة، وسنحاول اختصارها في النقاط التالية:

- المرحلة ما بين 1962-1974 : تعتبر بمثابة الانطلاق، وتتميز بتجميع جملة من الصعوبات نظرا للظروف

السياسية والاقتصادية التي كانت في تلك الفترة.

- المرحلة ما بين 1975-1990 : عرفت هذه الفترة اصدار المرسوم رقم 75-89 المؤرخ بتاريخ 23-12-1975 ويشغل تبعا لمقررات هذا الأمر الذي يمدد ويغير تخصصاته وصلاحياته في ميدان الإدارة وممارسة احتكار الخدمات البريدية والمواصلات.
- قطاع بريد الجزائر ما بين 1991-1999 : نظرا لنتائج المرحلة السابقة، تم ادخال بعض التغييرات والاصلاحات التي تتماشى نوعا وكما مع المعطيات الداخلية والخارجية للاقتصاد الجزائري، فشهدت هذه المرحلة إعادة هيكلة القطاع حيث تم تقسيم المديرات الولائية الى ثلاثة مجموعات، وذلك حسب المنطقة بحيث تخص كل مجموعة بهيكل تنظيمي خاص وهذا طبق للمرسوم رقم 129/92 المؤرخ في 28 مارس 1992.
- المرحلة من 2000 الى 2003 : أهم ما يميز هذه المرحلة هو اصلاحات اقتصادية في ظل الاقتصاد الحر والمنافسة في ميدان الخدمات بما فيها البريد والمواصلات، حيث قامت بتعديل قانون 75/89 الصادر ب30 ديسمبر 1975 المعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 2000/03 الصادر بتاريخ 05/08/2000 والمحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، أما سنة 2003 عرفت اصدار مرسوم رقم 233/03 المؤرخ بتاريخ 24 جوان 2003 تم انشاء وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال، بعد ذلك تم فصل بين خدمتي البريد والمواصلات.

## 3- الهيكل التنظيمي :

تحتوي مديرية وحدة بريد لولاية غرداية على هيكل تنظيمي يسمح لها بمراقبة ومتابعة مختلف الخدمات التي

تقدمها المكاتب البريدية المتواجدة على مستوى ولاية غرداية:

تتكون مديرية وحدة بريد غرداية من خمس مديريات فرعية وهي:

● المديرية الفرعية للمصالح البريدية و المالية :تضم قسمين

✓ قسم النقدية و المالية البريدية ( قسم الذي نحن بصدده دراسته )

✓ قسم البعائت و الطرود

● المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل العامة :تضم قسمين

✓ قسم الموارد البشرية

✓ قسم الوسائل العامة

● المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة: تضم قسمين

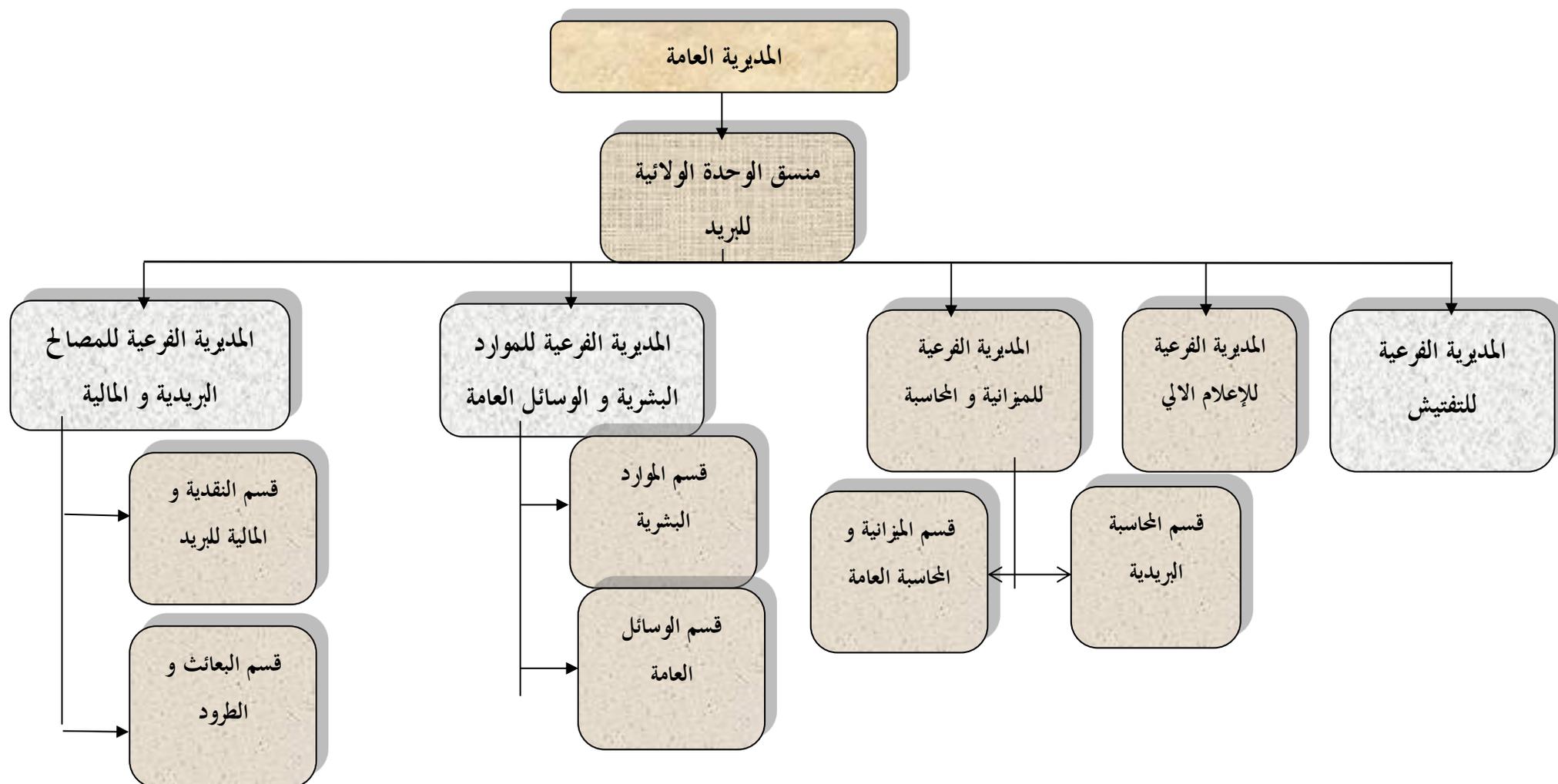
✓ قسم المحاسبة البريدية

✓ قسم الميزانية والمحاسبة العامة

● المديرية الفرعية للإعلام الالي

● المديرية الفرعية للتفتيش

الشكل رقم (01) : يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية بريد الجزائر



## 4- مهام المديرية :

للمؤسسة العديد من المهام يمكن إيجازها في مايلي

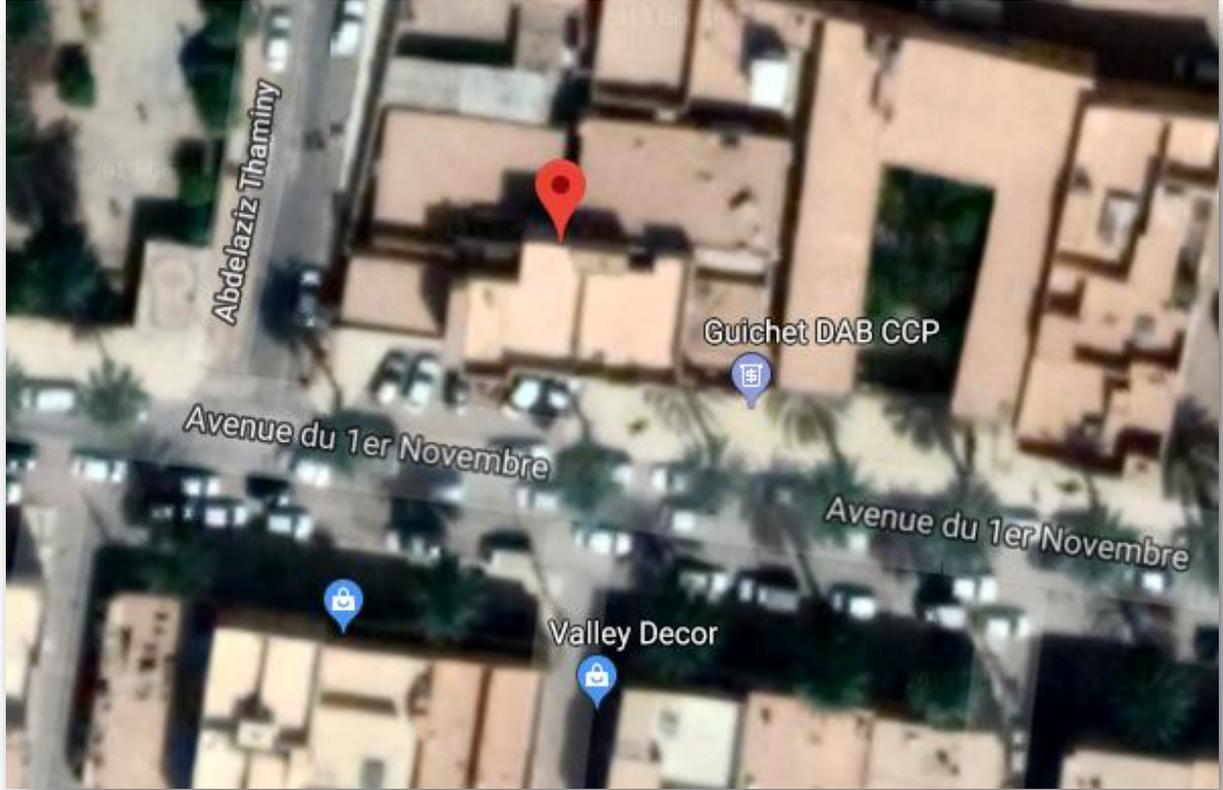
- باعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات وبأقل التكاليف؛
- باعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري فيجب أن تعمل على تخطيط، ترقية تنميتها وتقليص تكاليفها للحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تطورها؛
- تلعب دور محرك الاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث و التطوير الإستثمار؛
- استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 36 من القانون 3006 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقاتها مع الخارج؛
- القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل الطرود البريدية والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير؛
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية؛
- إنشاء و خلق هيئات و هياكل تتماشى مع نشاطاتها و أهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال و صيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها؛
- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها و الإشراف على السياسة التجارية؛
- عقد نجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة؛
- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية و في إطار التنظيمات الجاري بها العمل وفق دفتر الأعباء الممضي مع سلطة الضبط للبريد والمواصلات؛

## 5- البطاقة التقنية للمؤسسة:

## أ- الموقع الجغرافي :

تقع في حي بن يزقن بلدية بنورة وتبعد عن مقر الولاية 3 كلم، حيث تسهر المؤسسة على توفير الوقت و الجهد و الراحة لزيائنها و بهذا يتوجب عليها مواكبة التكنولوجيات الحديثة.

الشكل رقم (02): خريطة قمر صناعي توضح موقع المؤسسة



ثانيا : لمحة عامة حول قسم النقدية و المالية البريدية.

1- التعريف المديرية الفرعية للمصالح البريدية و المالية:

المديرية الفرعية للمصالح البريدية و المالية تحتوي على قسمين:

2-1 قسم النقدية و المالية البريدية

- مراقبة السيولة النقدية المتوفرة في المكاتب البريدية؛

- تزويد المكاتب البريدية يوميا بالسيولة النقدية؛

- المحاسبة الشهرية للمكاتب البريدية؛
  - الحرص على توفر جميع المكاتب البريدية بالطوابع البريدية؛
  - بطاقات التعبئة الالكترونية؛
  - توزيع البطاقة الذهبية الواردة على جميع مكاتب البريد.
- قسم البعائت الطرود
- القيام بجرد سنوي لجميع العمليات المالية والبريدية لكل مكتب من خلال سجل 935؛
  - توزيع التعليمات المتعلقة بالبريد الى المكاتب البريدية؛
  - توزيع الإرساليات الخاصة بفتح أو غلق أو إعادة تسمية للمكاتب البريدية إلى المكاتب البلدية على مستوى الولاية و المرسله من طرف الوحدات البريدية الموجودة على مستوى الوطن؛
  - تتبع خدمة برقيتيك ( Télégramme Barkiat ) على مستوى المكاتب البريدية؛
  - تتبع استعمال نظام IPS و Tracemail على مستوى المكاتب البريدية؛
  - استقبال محاضر PV 761/769 من المكاتب البريدية في حالة و جود أي خلل يتعلق بالبريد او الرزم الواردة وإرسالها إلى المكتب المرسل للإجابة؛
  - تتبع توزيع الصكوك البريدية شهريا عبر نظام Tracemail؛
  - إعداد وضعيات شهرية لمختلف المبيعات من المنتوجات البريدية؛
  - تحرير الفواتير الخاصة بآلات التخليص الذكية المتواجدة على مستوى بعض الإدارات بالإضافة إلى المراقبة الشهرية و استخراج البيانات المسجلة؛

- تتبع خدمة البريد السريع و تحرير (EMS) وثيقة شهرية تتعلق بالمدخل الخاصة بهذا العمل و كذا عدد البريد السريع الموزع؛
  - معالجة الشكاوى لمختلف البعثات الخاصة بالنظام الدولي CN08
  - تزويد المكاتب البريدية بـ Code à Barre الخاصة بالرسائل المسجلة و الطرود البريدية على حسب حاجة كل مكتب؛
  - الإجابة عن مختلف المراسلات المرسله من طرف مصالح المديرية العامة أو مراسلات مختلف الهيئات أو الإدارات على مستوى الولاية وخارجها؛
  - إجراء عملية تجديد مسارات نقل البريد داخل الولاية على سجل 947 كل ما كانت هناك تغيرات
- (Elaboration du Carnet 541 liaison Postal)؛
- تكوين ملف خاص بإنشاء المكاتب البريدية أو الشبايك الملحقة.
- المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
- المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية
- 1- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة (%)	التكرار	الجنس
80,0	8	ذكر

20,0	2	أنثى
100	10	المجموع

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS. يُظهر توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس في مؤسسة بريد الجزائر أن 80% من العينة تمثلهم الذكور بينما تمثل الإناث 20%. يُعتبر هذا التوزيع مؤشراً على اختلاف في التوزيع الجنسي داخل المؤسسة، حيث يفوق عدد الذكور عدد الإناث في مؤسسة بريد الجزائر ولاية غرداية.

**2- توزيع عينة الدراسة حسب السن:**

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة (%)	التكرار	السن
50,0	5	من 30 إلى 40 سنة
40,0	4	من 41 إلى 50 سنة
10,0	1	50 سنة أكثر
100	10	المجموع

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يعكس توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن في مؤسسة بريد الجزائر، ولاية غرداية، نسبة متباينة من الأعمار بين المشاركين، حيث يشير 50% منهم إلى فئة الأعمار من 30 إلى 40 سنة، بينما يشكل الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة 40%، ويشكل الأفراد الذين يبلغون 50 سنة أو أكثر 10%.

هذا التوزيع العمري يُظهر تنوعًا واسعًا في الفئات العمرية للمشاركين في الدراسة، مما يشير إلى أهمية فحص تأثير العمر على الظواهر المدروسة، مثل الرأي في برامج التدريب أو تقييم الأداء الوظيفي. لذا، يمكن استخدام هذا التحليل لتوجيه البحوث اللاحقة وتطوير الاستنتاجات بشكل أكثر دقة، مع مراعاة التفاوتات في الخبرة والتوجهات بين مختلف الفئات العمرية داخل مؤسسة بريد الجزائر، ولاية غرداية.

### 3- توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي:

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

السن	التكرار	النسبة (%)
ثانوي	1	10,0
جامعي	9	90,0
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم (03) توزيع العينة حسب المستوى التعليمي في مؤسسة البريد الجزائر يكشف عن تنوع واضح في الخلفيات التعليمية للمشاركين. بينما يمثل أصحاب المؤهلات الجامعية نسبة كبيرة تبلغ 90% من العينة، إلا أنه يتواجد أيضًا نسبة تقدر بـ 10% من الأفراد الذين يحملون شهادة ثانوية.

هذا التوزيع العمري يعكس التحديات والفرص المتنوعة التي قد تواجه المؤسسة في تصميم برامج التدريب وتطوير الموظفين. فعلى سبيل المثال، قد يستدعي وجود نسبة معينة من الأفراد ذوي المؤهلات الثانوية النظر في توفير برامج تدريبية مخصصة تلبي احتياجاتهم وتعزز فرص تطويرهم المهني. من

جانبا آخر، يمكن توجيه الاستثمارات التعليمية للموظفين الجامعيين نحو برامج تدريبية متقدمة تعزز مهاراتهم وتعمق معرفتهم، مما يسهم في تعزيز أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها بشكل فعال.

#### 4- سنوات الخبرة:

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في مؤسسة بريد الجزائر ولاية غرداية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): سنوات الخبرة

النسبة (%)	التكرار	سنوات الخبرة
30,0	3	من 5 إلى 10 سنوات
40,0	4	من 11 إلى 15 سنة
30,0	3	أكثر من 15 سنة
100	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

توزيع سنوات الخبرة في مؤسسة بريد الجزائر، ولاية غرداية، يعكس مزيجا متنوعا من خبرات الموظفين. بينما يمثل الأفراد الذين لديهم خبرة تتراوح بين 11 و 15 سنة أكبر نسبة بنسبة 40%، يتوزع البقية بالتساوي بين الذين لديهم خبرة بين 5 و 10 سنوات والذين لديهم خبرة تزيد عن 15 سنة بنسبة 30% لكل منهم.

هذا التوزيع يشير إلى استقرار نسبي في قوة العمل، مع تمثيل كبير للموظفين ذوي الخبرة المتوسطة والطويلة الأمد. يمكن أن يكون لهذا التوزيع تأثير كبير على أداء المؤسسة وفرص التطوير المستقبلية، حيث يمكن أن يُستخدم لتوجيه الاستثمارات التدريبية وتطوير السياسات التي تعزز تطوير الموظفين وتعزز الاستدامة والنمو في المؤسسة.

ثانيا مدى مساهمة تكنولوجيا في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسة بريد الجزائر ولاية غرداية

الجدول رقم (05):تعتقد أن التكنولوجيا تلعب دورًا مهمًا في تطوير مجال إدارة الموارد البشرية

النسبة (%)	التكرار	تعتقد أن التكنولوجيا تلعب دورًا مهمًا في تطوير مجال إدارة الموارد البشرية
30,0	3	مقبولة
70,0	7	جيدة
100,0	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن بنسبة 100٪ من الأشخاص الذين شملتهم الدراسة يعتقدون أن التكنولوجيا تلعب دورًا مهمًا في تطوير مجال إدارة الموارد البشرية، وهذا يشير إلى وجود اتفاق شامل بين الموظفين حول أهمية استخدام التكنولوجيا في تحسين إدارة الموارد البشرية في بريد الجزائر ولاية غرداية. ويمكن أن يكون هذا نتيجة لعدة عوامل منهل زيادة الكفاءة وتحسين عمليات إدارة الموارد البشرية وتسهيل عليهم الوصول إلى المعلومات وإدارتها بشكل أكثر فاعلية، مما يوفر الوقت والجهد، كما توفر التقنيات الحديثة الفرص للتواصل والتفاعل بين الموظفين وإدارتهم بشكل أسرع وأكثر فاعلية، مما يعزز الشفافية ويعزز الثقة.

2- مدى تحكم موظفين في مؤسسة بريد الجزائر ولاية في استخدام التكنولوجيا

يوضح الجدول التالي مدى استخدام أفراد الأسرة لمواقع التواصل الاجتماعي:

الجدول رقم (06): استخدام الأسرة لمواقع التواصل الاجتماعي

النسبة (%)	التكرار	استخدام الأسرة لمواقع التواصل الاجتماعي
30,0	3	مقبولة
70,0	7	جيدة
100,0	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن 70٪ من الموظفين يرون مستوى التحكم في استخدام التكنولوجيا جيد، في حين يعتبر 30٪ منهم أنه مقبول، هذا يعني أن أغلب الموظفين لديهم مستوى جيد من التحكم في التكنولوجيا، هذا يُظهر استجابة إيجابية وقدرة ممتازة على التكيف مع استخدام التكنولوجيا في بيئة العمل، مما يشير إلى فعالية البرامج التدريبية أو التحديثات التكنولوجية التي تم تقديمها مؤسسة بريد الجزائر للموظفين في ولاية غرداية

### 3- آراء الموظف حول الدورات التدريبية التي قاموا بتجربتها

3-1 مدى فاعلية المحتوى التدريبي في تحسين مهاراتك ومعرفتك في المجال المهني

الجدول رقم (07): مدى فاعلية المحتوى التدريبي في تحسين مهاراتك ومعرفتك في المجال المهني

النسبة (%)	التكرار	مدى فاعلية المحتوى التدريبي في تحسين مهاراتك ومعرفتك في المجال المهني

مقبولة	5	50,0
جيدة	5	50,0
المجموع	10	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن 50% من الموظفين يرون المحتوى التدريبي المقدم من طرف مؤسسة البريد الجزائر يؤدي إلى تحسين مهاراتهم ومعرفتهم في المجال المهني جيدة، بينما يرى النصف الآخر (50%) أنها مقبولة، وهذا ما يعكس فاعلية البرامج التدريبية المقدمة من طرف مؤسسة بريد والهادفة الى تحسين مهارات ومعرفة الموظفين.

### 3-2 جودة تقديم المدربين وقدرتهم على نقل المعرفة والمهارات بشكل فعال:

الجدول رقم (08): جودة تقديم المدربين وقدرتهم على نقل المعرفة والمهارات بشكل فعال

النسبة (%)	التكرار	جودة تقديم المدربين وقدرتهم على نقل المعرفة والمهارات بشكل فعال
مقبولة	8	80,0
جيدة	2	20,0
المجموع	10	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول رقم أن 80% من المشاركين يرون أن جودة تقديم المدربين وقدرتهم على نقل المعرفة والمهارات بشكل فعال بدرجة مقبولة، بينما يعتبر 20% منهم أنها جيدة، وهذا يعكس تقديراً إيجابياً لجودة الأداء والقدرات التدريبية للمدربين، وتشير هذه النتيجة أن المؤسسات المقدمة من طرف بريد الجزائر مشجعة التدريب والتطوير، حيث يظهر أن معظم الموظفين يرون قيمة وجودة التدريب الذي يتلقونه، وهذا قد يعزز استمرارية الاستثمار في برامج التدريب وتطوير الموارد البشرية. ومع ذلك، ينبغي على الشركات والمؤسسات

أيضاً أن تستمر في تقييم وتحسين جودة برامج التدريب لضمان استمرارية تلبية احتياجات الموظفين وتحقيق أهداف هذه المؤسسة.

### 3-3 مدى تنوع واختلاف الطرق التدريبية المستخدمة خلال الدورة التدريبية:

الجدول رقم (09): مدى تنوع واختلاف الطرق التدريبية المستخدمة خلال الدورة التدريبية

النسبة (%)	التكرار	مدى تنوع واختلاف الطرق التدريبية المستخدمة خلال الدورة التدريبية
10,0	1	ضعيفة
50,0	5	مقبولة
30,0	3	جيدة
10,0	1	ممتازة
100,0	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أن 10٪ من المشاركين يرون أن تنوع واختلاف الطرق التدريبية المستخدمة خلال الدورة التدريبية في بريد الجزائر ولاية غرداية هو ضعيف، بينما يرى 50٪ منهم أنه مقبول، و30٪ يرونه جيداً، و10٪ يرونه ممتازاً. هذا يشير إلى وجود تنوع معين في الطرق التدريبية المستخدمة، ومعظم المشاركين يعتبرونها على الأقل مقبولة، مع نسبة أقل تشير إلى جودة ممتازة. وتشير هذه النتيجة إلى هناك فرص للتحسين المستمر في تجربة التدريب لتلبية احتياجات وتوقعات الموظفين.

### 3-4 استفادتكم العامة من الدورة التدريبية وقدرتكم على تطبيق المفاهيم والمهارات المكتسبة في العمل:

الجدول رقم (10): استفادتك العامة من الدورة التدريبية وقدرتك على تطبيق المفاهيم والمهارات المكتسبة في العمل

النسبة (%)	التكرار	استفادتك العامة من الدورة التدريبية وقدرتك على تطبيق المفاهيم والمهارات المكتسبة في العمل
30,0	3	مقبولة
50,0	5	جيدة
20,0	2	ممتازة
100,0	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS. يوضح الجدول أن 50% من المشاركين يرون أن استفادتهم العامة من الدورة التدريبية وقدرتهم على تطبيق المفاهيم والمهارات المكتسبة في العمل كانت جيدة، بينما يرون 20% منهم أنها ممتازة، و 30% يرونها مقبولة. هذا يشير إلى أن معظم المشاركين قادرون على تطبيق المفاهيم والمهارات التي اكتسبوها خلال الدورة التدريبية في العمل بشكل جيد، مما يدل على فعالية الدورة التدريبية في تعزيز قدراتهم وتطويرهم.

#### 4- هل ترى انك بحاجة الى دورة تدريبية جديدة ؟

الجدول رقم (11): هل ترى انك بحاجة الى دورة تدريبية جديدة

النسبة (%)	التكرار	هل ترى انك بحاجة الى دورة تدريبية جديدة ؟
100,0	10	نعم
100,0	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

الجدول يوضح أن 100٪ من الأشخاص الذين شملتهم الدراسة يرون أن هناك حاجة ماسة إلى دورة تدريبية جديدة في بريد الجزائر. هذا يعكس اعتقادهم القوي بأن هناك فرصة لتحسين المهارات أو اكتساب معرفة من خلال الدورة الدورات التدريبية الجديدة.

- لماذا في حالة الإجابة بنعم؟

الجدول رقم (12): هل ترى انك بحاجة الى دورة تدريبية جديدة

هل ترى انك بحاجة الى دورة تدريبية جديدة؟	التكرار	النسبة (%)
-لزيادة المعرفة	5	50,0
-لزيادة الكفاءة	5	50,0
المجموع	10	100,0

- المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من الجدول، يتضح أن 50٪ من المشاركين يرون أن زيادة دورات التدريب في مجال التكنولوجيا في بريد الجزائر يمكن أن تكون لزيادة المعرفة، بينما يرى النصف الآخر (50٪) أنها يمكن أن تكون لزيادة الكفاءة. هذا يشير إلى أن هناك طلبًا متساويًا على دورات التدريب في مجال التكنولوجيا لتحسين المعرفة وزيادة الكفاءة بين الموظفين في بريد الجزائر ولاية غرداية.

5- رأي العامل لتحسين أنظمة تكنولوجيا المستخدمة في عملية التكوين:

1-5 شبكات الحاسوب:

الجدول رقم (13): شبكات الحاسوب

النسبة (%)	التكرار	شبكات الحاسوب
100,0	10	نعم
100,0	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من الجدول، يبدو أن 100% من العاملين يرون ضرورة تحسين أنظمة تكنولوجيا المستخدمة في عملية التكوين وتمثلة في شبكات الحاسوب، هذا يشير إلى وجود اتفاق شامل بين العاملين على أهمية تحسين وتطوير البنية التحتية التكنولوجية في عملية التدريب، بهدف تعزيز كفاءة وفعالية التدريب.

## 2-5 التقييم الإلكتروني:

الجدول رقم (14): التقييم الإلكتروني

النسبة (%)	التكرار	شبكات الحاسوب
100,0	10	نعم
100,0	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من الجدول، يتضح أن 100% من العاملين يرون ضرورة تحسين أنظمة التكنولوجيا في عملية التكوين من خلال استخدام التقييم الإلكتروني. هذا يعكس الاعتراف بأهمية استخدام التكنولوجيا في تحسين إدارة الوقت وتنظيم الأنشطة التدريبية، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى زيادة كفاءة وفعالية العملية التدريبية.

الجدول رقم (15): أنظمة التشغيل المستخدمة في تشغيل الحواسيب وتنفيذ البرامج

النسبة (%)	التكرار	شبكات الحاسوب
------------	---------	---------------

100,0	10	نعم
100,0	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من الجدول، يتضح أن 100٪ من العمال يرون أن أنظمة التشغيل المستخدمة في تشغيل الحواسيب وتنفيذ البرامج هي فعّالة ويدعمون استخدامها. هذا يعكس الاعتراف بأهمية وفاعلية استخدام أنظمة التشغيل في تسهيل تنفيذ البرامج وتحقيق الأهداف المطلوبة في محيط العمل، مما يؤدي إلى تحسين جودة العمل في بريد الجزائر.

ثالثا: مدى مساهمة استخدام التكنولوجيا في تطوير مديرية بريد الجزائر ولاية غرداية

1- تسهل وسائل تكنولوجيا على الموظفين عمليات تقديم الخدمات.

الجدول رقم (16): تسهل وسائل تكنولوجيا على الموظفين عمليات تقديم الخدمات

النسبة (%)	التكرار	تسهل وسائل تكنولوجيا على الموظفين عمليات تقديم الخدمات
100,0	10	نعم
100,0	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من الجدول، يظهر أن جميع الموظفين يرون أن وسائل التكنولوجيا تسهل عمليات تقديم الخدمات. هذا يعكس فعالية وسائل التكنولوجيا في تيسير وتسريع عمليات تقديم الخدمات في بريد الجزائر، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتحسين تجربة الموظفين وتقديم خدمات بشكل أفضل بشكل.

2- راي الموظفين في تقديم الخدمات بعد مواكبة مديرية بريد الجزائر لتكنولوجيا

## الجدول رقم (17): هل ترى انك بحاجة الى دورة تدريبية جديدة

النسبة (%)	التكرار	هل ترى انك بحاجة الى دورة تدريبية جديدة ؟
60,0	6	جيدة
40,0	4	ممتازة
100,0	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم أن 60% من الموظفين يرون أن تقديم الخدمات بعد مواكبة مديرية بريد الجزائر للتكنولوجيا هو جيد، في حين يرون 40% منهم أنه ممتاز. هذا يعكس تقديرًا عاليًا من قبل الموظفين لتحسين الخدمات بفعل تبني التكنولوجيا في مديرية بريد الجزائر، مما يشير إلى أن الاستثمار في التكنولوجيا قد أسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

## 3- دور تكنولوجيا في تحسين أداء الموظفين في بريد الجزائر

## الجدول رقم (18): دور تكنولوجيا في تحسين أداء الموظفين في بريد الجزائر

النسبة (%)	التكرار	دور تكنولوجيا في تحسين أداء الموظفين في بريد الجزائر
20,0	2	سرعة تقديم الخدمات
20,0	2	زيادة الكفاءة والفاعلية
60,0	6	الاثنين معا
100,0	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم أن 60٪ من الموظفين يرون أن دور التكنولوجيا في تحسين أداءهم في بريد الجزائر يكمن في تحقيق الاثنين معًا: سرعة تقديم الخدمات وزيادة الكفاءة والفاعلية. بينما يعتقد 20٪ منهم أن السرعة في تقديم الخدمات تلعب دورًا مهمًا وكذلك 20٪ يرون أن زيادة الكفاءة والفاعلية أيضًا. هذا يشير إلى أن التكنولوجيا تسهم في تحسين أداء الموظفين في بريد الجزائر عن طريق تحقيق سرعة في تقديم الخدمات بالإضافة إلى زيادة الكفاءة والفاعلية في أداء المهام.

#### 4- تقييم فعالية التكنولوجيا المستخدمة في مؤسستك

الجدول رقم (19): تقييم فعالية التكنولوجيا المستخدمة في مؤسستك

النسبة (%)	التكرار	تقييم فعالية التكنولوجيا المستخدمة في مؤسستك
40,0	4	مقبولة
40,0	4	جيدة
20,0	2	ممتازة
100,0	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من الجدول، يظهر أن 40٪ من الموظفين يرون أن فعالية التكنولوجيا المستخدمة في بريد الجزائر هي مقبولة، بينما يعتبر 40٪ منهم أنها جيدة، و20٪ يرونها ممتازة. هذا يعكس تقديرًا جيدًا لفعالية التكنولوجيا، حيث يعتبر الأكثرية أنها على الأقل جيدة. ومن الممكن أن يكون هناك فرص لتحسينها بحسب رؤية البعض الذي يرونها مقبولة. هذا التحليل يشير إلى أن التكنولوجيا تسهم بشكل كبير في تحسين الأداء وتقديم الخدمات في بريد الجزائر، مع احتمالية تحسينات إضافية لتعزيز الفاعلية والكفاءة.

#### 5- ما هي أكبر تحديات استخدام التكنولوجيا في بريد الجزائر ولاية غرداية

##### 5-1 تمتلك المؤسسة الإمكانيات المادية

الجدول رقم (20): تمتلك المؤسسة الإمكانيات المادية

المتلك المؤسسة الإمكانيات المادية	التكرار	النسبة (%)
نعم	10	100,0
المجموع	10	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم أن جميع الموظفين أجابوا بـ "نعم" على سؤال ما إذا كانت المؤسسة تمتلك الإمكانيات المادية لمواجهة تحديات استخدام التكنولوجيا في بريد الجزائر ولاية تيبازة. هذا يشير إلى وجود قدرة مؤسسة بريد الجزائر على توفير الموارد المالية والمادية الضرورية لتنفيذ وتطوير حلول تكنولوجية تلبي احتياجاتها وتسهم في تطوير خدماتها.

#### 2-5- يتمكن العمال من تحكم في التكنولوجيا

الجدول رقم (21): يتمكن العمال من تحكم في التكنولوجيا

يتمكن العمال من تحكم في التكنولوجيا	التكرار	النسبة (%)
نعم	8	80
لا	2	20
المجموع	10	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من الجدول، يبدو أن 80% من العمال يرون أنهم يمكنهم التحكم في التكنولوجيا، بينما يعتقد 20% منهم أنهم لا يمكنهم ذلك. هذا يشير إلى وجود درجات مختلفة من الثقة بين العمال في قدرتهم على التحكم في التكنولوجيا. قد يكون هذا ناتجاً عن اختلاف مستويات المهارات التكنولوجية بين العمال، ويمكن أن يكون هناك حاجة إلى تقديم دورات تدريبية أو دعم فني لتعزيز مهاراتهم وزيادة ثقتهم في استخدام التكنولوجيا.

## 3-5 يرفض العمال التغيير

الجدول رقم (22): يرفض العمال التغيير

النسبة (%)	التكرار	تمتلك المؤسسة الإمكانيات المادية
20,0	2	نعم
80,0	8	لا
100,0	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من الجدول، يبدو أن 80% من العمال لا يرفضون التغيير واستخدام التكنولوجيا في بريد الجزائر، بينما يرفض 20% منهم ذلك. هذا يشير إلى أن الأغلبية العظمى من العمال مستعدون لقبول التغيير واستخدام التكنولوجيا في بيئة العمل. ومع ذلك، يجب مراعاة الأسباب وراء رفض بعض العمال للتكنولوجيا والعمل على تقديم الدعم والتدريب اللازم لتخطي هذه العقبات وتعزيز قبولهم للتغيير.

# الخاتمة

**خاتمة:**

تكنولوجيا الموارد البشرية في المؤسسة هي عنصر أساسي لتحسين أداء الموظفين وزيادة كفاءتهم. ومن خلال الدراسة تبين أن استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية يمكن أن يؤدي إلى تحقيق العديد من الفوائد.

**نتائج الدراسة**

✚ زيادة كفاءة عملية اختيار وتوظيف الموظفين من خلال استخدام نظم إلكترونية لإدارة سير العمل.

✚ تحسين تجربة الموظف من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية مثل نظام إدارة المعرفة وبرامج التطوير الشخصي.

✚ تعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة.

✚ زيادة فهم قضايا الأداء والانضباط من خلال استخدام نظم التقييم الأدائية.

✚ تحسين عملية إدارة الأجور والحوافز من خلال استخدام برامج حاسوبية متقدمة؛

✚ بشكل عام، يُظهر هذا البحث أهمية تكامل التكنولوجيا في مجال إدارة الموارد البشرية لتحقيق أهداف المؤسسات بشكل فعال وفعّالاً.

## التوصيات:

لتحقيق النجاح في مجال التكنولوجيا وإدارة الموارد البشرية في ولاية غرداية في الجزائر، إليك بعض التوصيات:

✚ **بناء شبكة تعليمية وتدريبية:** ينبغي تعزيز الجهود لتطوير برامج تعليمية وتدريبية في مجالات التكنولوجيا المختلفة، بما يتيح للموارد البشرية اكتساب المهارات والخبرات اللازمة؛

✚ **تعزيز الوعي التكنولوجي:** يمكن تنظيم حملات توعية وتثقيف حول أهمية التكنولوجيا وفرص العمل المتاحة في هذا المجال، لتشجيع الشباب على اختيار مسارات تعليمية ومهنية فيه؛

✚ **دعم ريادة الأعمال التكنولوجية:** يمكن تقديم الدعم للمبشرين ورواد الأعمال في ولاية غرداية الذين يسعون لتطوير وتنفيذ مشاريع تكنولوجية مبتكرة؛

✚ **توفير بيئة عمل محفزة:** ينبغي توفير بيئة عمل تشجع على الابتكار والإبداع، وتقديم فرص التطوير المهني والترقي للموظفين في قطاع التكنولوجيا.

قائمة

المراجع

آمال فراح مصطفىاوي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتفعيل القدرة التنافسية للمصارف الجزائرية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي 2009-2012، رسالة ماجستير في العلوم التجارية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2014.

أمينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، بومرداس، الجزائر، 2014؛

إسماعيلي بن ديلمي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والتصالات على الأداء التسويقي للبنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم التسيير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 01، باتنة، الجزائر، 2018؛

خليل محمد حسن الشماع، حضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2007؛

غنية لالوش، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة أعمال المؤسسة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2016؛

عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2004؛

مازن فارس رشيد، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان، الرياض، 2001؛

مصطفى يوسف كافي، إدارة الموارد البشرية من منظور إداري-تنموي-تكنولوجي-عولي، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2013؛

كامل برير، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1997؛

عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، دون طبعة، المكتبة العصرية، مصر، 2007؛

عطا الله محمد تيسير الشرعة، غالب محمود سنجق، إدارة الموارد البشرية الاتجاهات الحديثة وتحديات الألفية الثالثة، ط1، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، 2015؛

أسماء بركان، قياس أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين أداء المورد البشرية حالة مؤسسة بريد الجزائر، مجلة الابداع، المجلد 09، العدد 01، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2019؛

سمير فراطسة، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على مردودية المورد البشري في المؤسسة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 06، العدد 02، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2019.