



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: تنمية الموارد البشرية

## تكنولوجيا المعلومات واستقطاب الموارد البشرية

دراسة ميدانية ب: مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعة: 2018

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Universite Larbi Tebessi - TEBESSA

إشراف الأستاذة : لطرش فيروز

إعداد الطالب: زرمات نسرين

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
ذهبية سيد على	أستاذ محاضر - ب -	رئيسا
لطرش فيروز	أستاذ محاضر - ب -	مشرفا ومقرا
فاطمة الزهراء مكلاطي	أستاذ محاضر - ب -	عضوا مناقشا

السنة الجامعية : 2017-2018

## تكنولوجيا المعلومات واستقطاب الموارد البشرية

### دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة -

#### ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على عملية الاستقطاب، ومحاولة الكشف عن العلاقة بين استخدام هذه التكنولوجيا وتقنيات استقطاب الموارد البشرية، والتعرف على المصادر الأكثر استعمالاً في مؤسسة اتصالات الجزائر .

ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة واختبار فرضياتها تم تقسيم البحث إلى خمس فصول تضمنت عدة مصادر فكرية ومنهجية متمثلة في التراث النظري لمتغيري تكنولوجيا المعلومات واستقطاب المورد البشري وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي وعلى عينة قصديه حجمها 30 مبحوث باستخدام الملاحظة و الاستمارة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة عامة مفادها أن تكنولوجيا المعلومات لها دور كبير في استقطاب الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر .

**الكلمات المفتاحية :** تكنولوجيا المعلومات ، تكنولوجيا حديثة ، استقطاب الموارد البشرية ، اتصالات الجزائر

#### Technologie de l'information et attraction des ressources humaines

##### Etude de terrain à Alegria Telecom - Tébessa

#### Résumés :

Cette étude vise à identifier le rôle des technologies de l'information et son impact sur le processus de polarisation, et d'essayer de détecter la relation entre l'utilisation de cette technologie et les techniques pour attirer les ressources humaines, et d'identifier les plus largement utilisés en Algérie Telecom sources Corporation.

Afin d'atteindre les objectifs de cette hypothèses d'étude et de test de recherche est divisé en cinq chapitres inclus plusieurs sources intellectuelles et méthodologiques représentées dans le patrimoine théorique des variables de la technologie de l'information et la mobilisation de ressources humaines a été reposant sur l'approche descriptive et de l'échantillon taille intentionnelle 30 Cherché en utilisant l'observation et un questionnaire pour recueillir des données pour l'étude de Mona par un ensemble de méthodes statistiques pour analyser les données, l'étude a révélé à la conclusion générale que la technologie de l'information a un grand rôle à attirer des ressources humaines en Algérie Telecom Corporation.

**Mots-clés:** Technologie de l'information, Technologie moderne, Attirer les ressources humaines, Algérie Telecom

# Information Technology and Attracting Human Resources

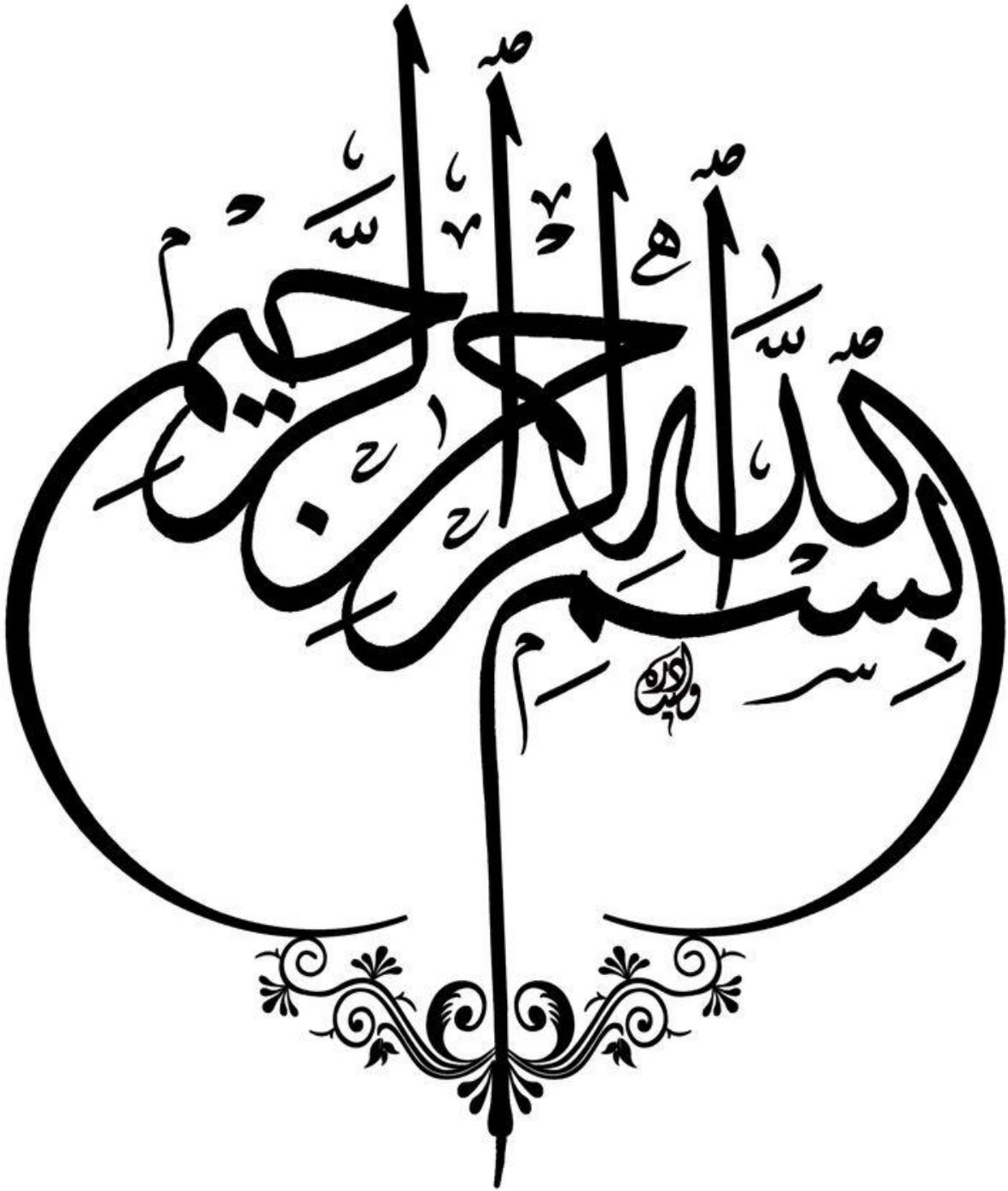
Field study at Algeria Telecom - Tébessa -

## **Abstract**

The aim of this study is to identify the role of information technology and its impact on the polarization process, and to explore the relationship between the use of this technology and the techniques of attracting human resources, and to identify the most used sources in the Algerian Telecom Corporation.

In order to achieve the objectives of this study and test hypotheses, the research was divided into five chapters, which included several intellectual and methodological sources represented in the theoretical heritage of the variables of information technology and the polarization of the human resource. The descriptive approach and the sample size of 30 respondents were used using observation and form to collect data from the study. During the study, statistical methods for data analysis were used, and the study reached the general conclusion that information technology has a significant role in attracting human resources in the Algerian Telecom Corporation.

**Keywords:** Information Technology, Modern Technology, Attracting Human Resources, Algeria Telecom



## الإهداء

بعد حمد الله تبارك وتعالى حق حمده ،

الذي انعم علينا بنعمة العقل

أتقدم بشكري وامتناني للكبيرين للأستاذة الدكتورة والمشرفة

على عملي فيروز لطرش على قبولها الإشراف على البحث

وعلى ما قدمته لي من توجيهات قيمة سواء من الناحية المنهجية

أو من ناحية المضمون العلمي

كما أقدم شكري وتقديري لكل أساتذة قسم العلوم الاجتماعية

لكل من قدم لي يد المساعدة ، أثناء انجاز هذا العمل

إلى كل هؤلاء أقول شكرا

## شكر و تقدير

من دواعي الفخر والاعتزاز أن اهدي ثمرة جهد هذا العمل

إلى أمي وأبي العزيزين حفظهما الله ورعاهما .

إلى سرنجاحي إلى معنى الحب والحنان إلى الطيبة

التي تضحي من اجلنا بالنفس والنفيس إلى الطاهرة

التي أرى في وجهها البري التفاؤل والحياة جميلة

أمي الغالية .

إلى الشموع المنيرة لحياتي إلى قوتي التي أجدها

بجانبي كلما ضعفت إلى من هم سرا بتسامتي وسعادتي إخوتي :

عبد السلام عز الدين أم أيوب علية أم محمد حمزة .

إلى أختي التي لم تلدها أمي حنان .

إلى أصدقاء الدراسة : احمد ، عنتر ، سناء ،



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
/	الملخص (عربي ، فرنسي ، انجليزي)
/	إهداء
/	شكر وتقدير
IV -I	فهرس المحتويات
I-V	فهرس الجداول
I	فهرس الأشكال
١ - ج	مقدمة
37-12	الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للدراسة
12	01 إشكالية الدراسة
14	02 فرضيات الدراسة
14	03 أهمية الدراسة
15	04 أهداف الدراسة
15	05 أسباب اختيار الموضوع
16	06 مفاهيم الدراسة
21	07 الدراسات المتشابهة
30	08 المقاربة النظرية
60-38	الفصل الثاني : تكنولوجيا المعلومات

38	تمهيد
39	أولا : ماهية تكنولوجيا المعلومات
39	01 مفهوم تكنولوجيا المعلومات
41	02 مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
43	03 خصائص تكنولوجيا المعلومات
46	04 مكونات تكنولوجيا المعلومات
49	05 أنواع تكنولوجيا المعلومات
51	ثانيا : الأهمية ، الوظائف ، الأثر ، متطلباتها ، الفوائد
51	01 أهمية تكنولوجيا المعلومات
52	02 وظائف تكنولوجيا المعلومات
53	03 اثر تكنولوجيا المعلومات
56	04 متطلبات تكنولوجيا المعلومات
58	05 فوائد تكنولوجيا المعلومات
60	خلاصة الفصل
81-61	الفصل الثالث : استقطاب الموارد البشرية
61	تمهيد
62	أولا : استقطاب الموارد البشرية
62	01 مفهوم استقطاب الموارد البشرية
63	02 أهمية استقطاب الموارد البشرية

64	03 مبادئ استقطاب الموارد البشرية
65	04 مبررات استقطاب الموارد البشرية
66	05 القائم بعملية استقطاب الموارد البشرية
68	06 مصادر استقطاب الموارد البشرية
74	ثانيا : الاستقطاب الالكتروني
74	01 تعريف الاستقطاب الالكتروني
75	02 أهمية الاستقطاب الالكتروني
77	03 أهداف الاستقطاب الالكتروني
78	04 مصادر الاستقطاب الالكتروني
79	05 الاستقطاب الالكتروني في الجزائر
81	خلاصة الفصل
98-82	الفصل الرابع : الإطار التطبيقي للدراسة
82	تمهيد
83	أولا : تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر
83	01 نشأة المؤسسة
83	02 تعريف المؤسسة
84	03 أهداف المؤسسة
86	04 الهيكل التنظيمي للمؤسسة
89	05 البرامج المتوفرة في المؤسسة

91	ثانيا : الإجراءات المنهجية الدراسة
91	01 مجالات الدراسة
93	02 مجتمع و عينة الدراسة
94	03 منهج الدراسة
96	04 تقنيات البحث
98	05 أسلوب التحليل الميداني
98	خلاصة
132-99	الفصل الخامس : عرض البيانات وتحليلها
99	1 عرض وتحليل بيانات المحور الأول : (بيانات شخصية)
103	02 عرض وتحليل بيانات المحور الثاني
112	03 عرض وتحليل بيانات المحور الثالث
126	04 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
130	05 نتائج عامة
131	06 التوصيات
132	خاتمة
133	قائمة المصادر والمراجع
142	الملاحق

فهرس الجداول :

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
42	مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات	01
99	توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس	02
100	توزيع أفراد عينة البحث حسب الفئة العمرية	03
101	توزيع أفراد العينة يربط بين المستوى التعليمي والمنصب	04
102	توزيع يربط بين أفراد العينة حسب الاقدمية في العمل والجنس	05
103	يوضح مدى اعتبار المعلومات مهمة للمؤسسة	06
103	يمثل مدى استخدام شبكة الانترنت الداخلية في المؤسسة	07
104	يمثل استخدامات الانترنت في المؤسسة	08
105	يمثل مدى استخدام شبكة الانترنت في المؤسسة	09
106	يمثل استخدامات شبكة الانترنت في المؤسسة	10
107	يبين إذا كان هناك صعوبة في استعمال تكنولوجيا المعلومات	11
107	يبين مشاكل وعراقيل العمال في استخدام تكنولوجيا المعلومات	12
108	يبين تقييم العمال لمستوى تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	13
109	يبين تفضيل العمال الوسائل التكنولوجية الحديثة أو الوسائل اليدوية الحديثة	14
110	يبين مجالات استخدام الحاسوب في المؤسسة	15

## فهرس الجداول

111	مدى اهتمام المؤسسة بتحديث بتحديث تقنيات تكنولوجيا المعلومات	16
111	يبين مدى تلائم التطبيقات المعلوماتية احتياجات وظائف المؤسسة	17
112	يبين مدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في عملية تخطيط الوظائف	18
113	يبين استخدامات تكنولوجيا المعلومات في عملية التخطيط للموارد البشرية	19
114	يبين فائدة تكنولوجيا المعلومات في تقليل الجهد والوقت	20
115	يمثل مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية تصميم الوظائف	21
115	يبين استخدامات وسائل تكنولوجيا المعلومات في عملية تصميم الوظائف	22
117	يبين مصادر استقطاب الموارد البشرية الأكثر استخدام في المؤسسة	23
117	يبين المصادر التي تدخل ضمن المصادر الداخلية للاستقطاب	24
119	يبين المصادر التي تدخل ضمن المصادر الخارجية للاستقطاب	25
120	يبين أهم الطرق للاستقطاب الموارد البشرية	26
121	يبين استخدامات وسائل تكنولوجيا المعلومات في الإعلان عن الوظائف الشاغرة	27
121	يبين مدى مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات في التواصل مع وكالات التشغيل	28
122	يبين مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في صياغة الاختبارات للمستقطبين	29
122	يبين مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في عملية توظيف الموارد البشرية	30
123	يبين مدى ضرورة تكوين الموارد البشرية على وسائل تكنولوجيا المعلومات	31
124	يوضح المدة المستغرقة لتكوين الموارد البشرية	32
124	يبين استفادة الموظفين من الوسائل التكنولوجية الموجودة في المؤسسة	33

## فهرس الجداول

125	يوضح إذا ما تستعين المؤسسة بالاستقطاب الالكتروني	34
126	يبين تفسيرات المبحوثين لعدم استعمال المؤسسة للاستقطاب الالكتروني	35
148	جدول الأساتذة المحكمين للاستمارة	36

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
85	التقسيمات الأساسية للمديرية العامة لاتصالات الجزائر	01
86	تنظيم الوحدة المديرية العامة لاتصالات الجزائر	02

مقدمة :

مع تطور التقنية وتفجر ثورة المعلومات ، استجابت معظم المؤسسات العالمية بكافة مستوياتها لمتطلبات الحياة الجديدة، ووجب لزاماً عليها الالتحاق بالعالم المتطور، وإعداد كوادرها وموظفيها إعداداً يتناغم مع هذا التقدم البشري، فمن هنا ظهر مفهوم التزاوج بين تكنولوجيا المعلومات وتنمية القدرات البشرية على أساس حتمية الارتباط الوثيق بينهما من ناحية تعزيز قدرات الإنسان وديناميكية التعامل مع المفهوم التقني. ويتبنى مفهوم التنمية البشرية تطوير قدرات الإنسان وإمكانياته وتوسيع خبراته عن طريق وسائل تعليمية مساعدة ترتقي به إلى مستوى عال من المعرفة الفكرية والعملية، وتوفر عليه الإجهاد والإعياء في العمل وتختزل له الوقت وتمده بالراحة وتمنحه هامشاً إضافياً من تطوير ذاته وطلب المزيد من المعرفة والتعلم كما وتوفر له فرصاً مناسبة في الحياة العملية ، هذا ما يستدعي وجوب وجود أفراد متميزين في المؤسسة ويرجع ذلك لسياسات استقطاب عالية الدقة والفعالية للمورد البشري .

حيث تمثل الموارد البشرية مورداً مهماً واصلًا من الأصول التي تمتلكها المنظمات والمؤسسات ، فالإنسان هو المورد الحقيقي لأي مؤسسة نظراً لما يملكه من قدرات ومهارات تمثل العنصر الحاسم لتحقيق الكفاءة و الإنتاجية ، بينما تظل الموارد الأخرى سوى كانت مادية أو غيرها عوامل مساندة ، وبالتالي تعد عملية استقطاب الموارد البشرية من أهم الوظائف التي تلقى على عاتق المؤسسة إنجازها ، وعلى أساسها يتم تحديد مسارات النشاطات التسويقية والإنتاجية والمالية والبحثية للمؤسسة .

حيث أجريت دراسة في الولايات الأمريكية تبين أن 70 % من الشركات والمؤسسات ذات الأداء المالي فوق المتوسط تؤمن بان الاستقطاب الموارد البشرية المؤهلين تعد عاملاً أساسياً في تحقيق نجاح الشركة وان برامج تدريب القيادات تساهم بشكل فعال في دعم القدرات التنافسية .



ومما سبق إذا كانت مؤسسة اتصالات الجزائر تستغل التكنولوجيات الحديثة في عملية استقطاب الموارد البشرية ، عن طريق التخطيط الجيد و التسيير كذا تنمية وتطوير المورد البشري ، فإنها تحقق مستويات انجاز عالية ، وهذا الأمر يحتاج إلى ضرورة إعطاء هذا الموضوع أهمية خاصة .

وانطلاقا من هذه الاعتبارات ، فإن هذه الدراسة تهدف إلى تسليط الضوء على المحددات الواقعية لظاهرة تكنولوجيا المعلومات الحديثة ودورها في استقطاب الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، مع الأخذ بعين الاعتبار أنها من أبرز العوامل المحركة للأفراد وذات تأثير فعال ومباشر على فعالية التنظيم، ولقد تطلب ذلك القيام بدراسة ميدانية في إحدى المؤسسات الاقتصادية، ألا وهي مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسه- ومما لاشك فيه أن أي دراسة علمية تتطلب من الباحث تنظيم دراسته بطريقة منهجية واضحة المعالم مترابطة الأجزاء حيث قمت بتوزيع مضامين البحث على عدة فصول موزعة على قسمين، أحدهما مخصص للجانب النظري من الدراسة والآخر مخصص للجانب الميداني التطبيقي، كما جرت العادة في مثل هذه الدراسات.

إن القيام بهذا الإجراء يهدف إلى تسهيل عرض نتائج الدراسة عرضا منهجيا يسهل تناوله والتعاطي معه بكل سهولة ويسر، ومحاولة للإحاطة بكافة جوانب الدراسة الراهنة.

**الفصل الأول:** خصص للإطار المفاهيمي، تحديد مشكلة الدراسة، تحديد المفاهيم الأساسية للبحث، أسباب

اختيار الموضوع، أهمية الموضوع، أهداف الموضوع ، الدراسات المتشابهة ، و المداخل النظرية .

**الفصل الثاني :** فتناول المتغير المستقل فجاء بعنوان تكنولوجيا المعلومات وأشتمل على: تمهيد للموضوع ،

تعريف تكنولوجيا المعلومات ، مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات ، أهمية تكنولوجيا المعلومات ،

خصائصها، مكوناتها، أنواعها ، وظائف تكنولوجيا المعلومات ، اثر استخدامها، متطلبات تكنولوجيا

المعلومات ، فوائدها ، خلاصة الفصل .



**الفصل الثالث:** فتناول المتغير التابع المعنون استقطاب الموارد البشرية وأشتمل على تمهيد ، تعريف لعملية استقطاب الموارد البشرية، أهمية ومبادئ استقطاب الموارد البشرية، مصادر استقطاب الموارد البشرية، كذا التعرف على الاستقطاب الالكتروني ، أهمية وأهداف الاستقطاب الالكتروني ، مصادر الاستقطاب ، الاستقطاب الالكتروني في الجزائر ، خلاصة الفصل .

**الفصل الرابع:** تناولنا في هذا الفصل تقديم عام للمؤسسة اتصالات الجزائر ، الإطار المنهجي للدراسة ، مجالات الدراسة (المكاني، الزمني)، مجتمع و عينة الدراسة و منهج الدراسة وتقنيات البحث وأساليب تحليل البيانات .

**الفصل الخامس:** فيضم تفريغ البيانات في جداول بسيطة ومركبة وتحليل وتفسير بيانات الجداول، مناقشة وتحليل النتائج المتوصل إليها وذلك من خلال:

- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضيات، النتائج العامة للدراسة.
- وختم البحث بخاتمة بالإضافة إلى ذكر قائمة المراجع والملاحق .



# الفصل الأول :

## الإطار المفاهيمي للدراسة

- 01 - الإشكالية
- 02 - فرضيات الدراسة
- 03 - أهمية الدراسة
- 04 - أهداف الدراسة
- 05 - أسباب اختيار الموضوع
- 06 - مفاهيم الدراسة
- 07 - الدراسات المتشابهة
- 08 المقاربة النظرية

01 - إشكالية الدراسة :

عرفت المؤسسة الاقتصادية أنماطا تسييره متعددة انطلاقا من الاتجاه الاشتراكي الذي اعتمدته الجزائر من الاستقلال الذي قام من اجل الحفاظ على حقوق الطبقات العاملة وكانت المرحلة الاشتراكية بمثابة نقطة الانطلاق لتكوين قطاع عام مسيطر وبعد ظهور المخطط الرباعي 1974/1978 برزت فيه كثيرا من الشركات الوطنية وزيادة كبيرة في عدد العمال ، أدى إلى صعوبة تسيير المؤسسات وضرورة إعادة هيكلة قطاعها العمومي ، وتفكيك المؤسسات العملاقة وتحويلها إلى شركات في مرحلة الاستقلالية 1988 أعطت حالة من الاستقرار والإبداع في الإصلاحات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية بما أن المؤسسة العمومية الجزائرية مازالت تواجه مشاكل عديدة أهمها قدم التكنولوجيا المستعملة وقلة الإمكانيات المالية ومشاكل في التسيير و التنظيم وعدم المقدرة التنافسية أمام الأسواق العالمية دفعت الدولة إلى خصصة البعض منها زيادة إلى إدراجها في سياسة الشراكة الأجنبية للاستفادة من خبرات الشريك الأجنبي الذي يعتمد على العقلانية وتحقيق الكفاءة الاقتصادية.

كما برز واقع العولمة الذي نعيشه وأعطى مشهدا عالمي جديد يقوم على تكنولوجيا المعلومات حيث تعيش المؤسسات الجزائرية تقدما كبير وتحويلات جذرية عميقة مسارعة في إيقاعها المعتمدة على نظم المعلومات الحديثة التي تقوم على تطوير وإنتاج النظم المعرفية حيث تحولت إلى قوة إنتاج أساسية واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال المحرك الأساسي وصانع القرار الأخير وهو حال كل مؤسسة إذ لا بد من التشرب بآثار العولمة وتحديث أنظمتها باستخدام التكنولوجيا الجديدة كأداة لتحسين القدرات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات واستقطاب أكفاء الموارد البشرية وكذا تطوير الأداء البشري فتكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الأعمال الحديثة .

حيث تسعى المؤسسة إلى سد عجزها من الأفراد المؤهلين وجذبهم لشغل الوظائف الشاغرة وترغيبهم في العمل لديها إذ تقوم إدارة الموارد البشرية بتقدير دقيق لاحتياجاتها من الموارد البشرية واخذ بعين الاعتبار المواصفات والكفاءات والمهارات المطلوبة للمنصب الشاغر كون هذا الأخير يحدد المصدر المناسب للحصول على المورد البشري فتحدد الجهة التي يستقطب منها شاغل الوظيفة تكون حسب طبيعة المنصب ومتطلباته سواء عن طريق المصادر الداخلية و استغلال القوى العاملة المتوفرة و المتواجدة في المنظمة فهو يساعد على اكتشاف مهارات وقدرات عمالها أو إعطاء فرص للبد عاملة من خارج المؤسسة والسعي للحصول على أفضل مرشح لشغل الوظيفة ، يمتلك مهارات وخبرات وأفكار تساعد المؤسسة على التطور و الاستمرار والرقي خاصة بعد الثورة التي تشهدها البشرية وأخرها هي ثورة تكنولوجيا المعلومات .

التي أحدثت الفرق بين كل ما هو قديم و جديد ، وأصبح جديد اليوم قديم الغد ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على تكنولوجيا المعلومات المستوفية لشروط المشغل والشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية .

وإذا نظرنا أيضا إلى قطاع الاتصالات في المؤسسة الجزائرية فنجد انه شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية الذي يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالاقتصاد الجديد أو اقتصاد المعرفة خاصة وان شاغل الوظيفة مورد كفى في الخبرات والمستوى التعليمي وهذا راجع إلى الاستقطاب الجيد المتبع في سياسة المؤسسة ومن خلال ما سبق ، تتمحور مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي :

- ما الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في استقطاب الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر ؟
- وللإجابة عن التساؤل الرئيسي تم تبسيطه إلى عدد من التساؤلات الفرعية الآتية :
- ما هي استخدامات تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر ؟
- ما تأثير تكنولوجيا المعلومات على عملية استقطاب الموارد البشرية ؟

02 - فرضيات الدراسة :

إن الفروض تمثل بالنسبة للباحث احتمالا أو إمكانية لحل المشكلة أو هي تفسير للظاهرة موضوع البحث ، وبالتالي فإن هناك إمكانية دراسة أي موضوع دراسة علمية بطرح إشكالية ومحاولة حلها عن طريق وضع فرض أو عدة فروض باعتبارها حلولا ( إجابات ) متوقعة أو محتملة ، لذلك فإن تصميم الفروض أنها يعتمد أساسا على خبرة الباحث وقدرته على استغلال معلوماته ومدى فهمه لمشكلة بحثه.<sup>1</sup>

لذلك اعتمدنا في البحث على الفرضيات التالية :

- تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر وسائل تكنولوجيا المعلومات بدرجة كبيرة .
- يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عملية استقطاب الموارد البشرية .

03 - أهمية الدراسة :

- إن أهمية الدراسة تنبع من أنها تناولت متغيرين أساسيين هما تكنولوجيا المعلومات ومتغير الاستقطاب للمورد البشري ، حيث لهم الأثر الكبير في تقديم أفضل ما يمكن من التنمية والتطور للمؤسسة .
- محاولة إبراز أهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات والذي يعتبر موضوع حديثا جدا ويمثل إضافة في ميدان البحث العلمي، وكذلك عملية استقطاب الموارد البشرية.
- الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم صورة حوله ، وكيف أثرت تكنولوجيا المعلومات على عملية الاستقطاب
- اعتبار عملية الاستقطاب الموارد البشرية عنصر مهم في تسيير المؤسسات وكذا تطورها .

<sup>1</sup> خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جسور للنشر، ط 1، الجزائر، 2008، ص 119.

- تعد تكنولوجيا المعلومات ذات أهمية خاصة بالنسبة لشركات الاتصالات إذ أن المنافسة الحادة والتغيرات السريعة في حاجات ورغبات الزبائن و التطورات التكنولوجية السريعة دفع هذه الشركات إلى العمل الكفاء لرفع مستوى فاعلية الخدمات وكذا كفاءة المورد البشري الشاغل من اجل تحقيق أهدافها

#### 04 - أهداف الدراسة :

- 1- يسعى الموضوع بشكل أساسي إلى تحقيق الأهداف التالية :
- 2- محاولة تحديد أبعاد كل من تكنولوجيا المعلومات وعملية الاستقطاب للموارد البشرية.
- 3- محاولة تشخيص الواقع الفعلي لتكنولوجيا المعلومات بإدارة الموارد البشرية .
- 4- إبراز مدى مساهمة المعرفة المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات في رسم وحديد المعالم الأولى لأساليب الاستقطاب الفعال للمورد البشري .
- 5- تشخيص العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات واستقطاب الموارد البشرية في المؤسسة .
- 6- تحديد الأثر الذي تقوم به تكنولوجيا المعلومات على عملية الاستقطاب .

#### 05 - أسباب اختيار الموضوع :

##### 1 / أسباب ذاتية :

- تماشي موضوع الدراسة مع التخصص الذي ألتقاه حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في تخصص تنمية الموارد البشرية.

- الشعور بأهمية الموضوع خاصة مع التطورات التكنولوجية الحديثة التي يشهدها العالم.

- الرغبة والاستعداد النفسي لدراسة الموضوع .

## 2 / أسباب موضوعية :

- كون الموضوع يشكل احد مواضيع الساعة على المستوى العلمي حيث لا يكاد يمر يوم دون استعمال الوسائل التكنولوجية سواء في ميدان العمل أو الحياة اليومية .

- تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على مختلف الجوانب المتعلقة بالموارد البشري .

- الكشف عن استخدامات الموارد البشرية لوسائل تكنولوجيا المعلومات في عملية الاستقطاب .

## 06 - مفاهيم الدراسة :

### 1 / المعلومات :

لغويا كلمة معلومات مشتقة من مادة لغوية ثرية هي " علم" وتدور معاني مشتقات هذه المادة في العقل ووظائفه ، أي القدرة على إدراك طبيعة الأمور والمعرفة أما المفهوم الاصطلاحي لها فهي سلعة تتيح في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها<sup>1</sup>.

تعرف على أنها : مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة في الوصول إلى المعرفة واكتشافها وتعد البيانات من المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات والتي تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارة أو جمل لا معنى لها إلا إذا تمت معالجتها ، وارتبطت مع بعضها بشكل منطقي و مفهوم لتتحول إلى معلومات ويكون

<sup>1</sup> إبراهيم سلطان : نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم) ، الدار الجامعية ، د ط ، مصر ، 2005 ، ص23 .

ذلك من خلال البرمجيات والأساليب الفنية المستخدمة في الحواسيب ، والمعلومات تقودنا إلى المعرف والتي تكون مبتكرة وتضيف شيئاً لتوسيع معارفنا<sup>1</sup>.

هذه التعاريف تؤكد أن المعلومات هي مجموعة بيانات أولية إما أرقام أو رموز أو غيرها تساعد الفرد في الكشف عن المعرفة وتوسيع الأفكار والمعارف وتعتبر سلعة تستبدل وتنتقل من فرد إلى آخر .

عرفت كذلك : المعلومة هي عبارة عن بيانات تم إعدادها لتصحيح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلاً .

**التعريف الإجرائي :** استناداً إلى التعاريف السابقة فإن المعلومات هي بيانات تمت معالجتها وتحويلها من

بيانات خالية من المعنى إلى مفاهيم ذات معنى ، تساعد في وظائف إدارة الموارد البشرية وهذا يعني أن

هناك فرق بين مصطلح البيانات والمعلومات واستعمالها كمرادفتين ، من الأخطاء الشائعة حيث أن البيانات

هي عبارة عن حقائق و أفكار تعبر عن موقف أو تصف ظاهرة دون تعديل أو تفسير يتم التعبير عنها بأرقام

أو كلمات أو أشكال ، والعلاقة بينهما بمثابة العلاقة بين المواد الأولية والمنتج النهائي .

## ب / التكنولوجيا :

يعرفها هوز التكنولوجيا بأنها أي تغيير في أنماط أو أساليب الإنتاج أو التوزيع المتعلقة بالأشياء والسلع أو

الخدمات نتيجة التطبيق الفعلي لأساليب أو طرق علمية كما يقصد بها فن تطبيق واستخدام العلم والمعرفة

بهدف زيادة قدرات الإنسان على تحقيق أهدافه<sup>2</sup>

ركز هذا التعريف على أن التكنولوجيا عملية التغيير للكثير من الوسائل و الأساليب في شتى المجالات

عبر تقنيات جديدة أي تكنولوجيا .

<sup>1</sup>قنديلجي عامر إبراهيم السمراي ، ايمان فاضل : تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، مؤسسة الوراق للنشر - ط1 ، 2002 ، ص 20

<sup>2</sup>عائد سيد خطاب : الإدارة والتخطيط الاستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات (سياسات إدارية ) ، دار الفكر العربي ، ط1 ، مصر 1985 ص153.

هي كما عرفها كمال حمدي التكنولوجيا لا يقتصر تعريفها على الاختراعات أو الأبحاث ، بل هي المعرفة في مفهومها الشامل ، هي تحويل نتائج البحوث إلى وحدات اقتصادية منتجة ، هي الفكر الجديد الذي يدفع الدول إلى الأمام من خلال الناتج الذهني أو الإبداع واستيعاب آخر ما توصل إليه الآخرون<sup>1</sup>

وتعرف أيضا : بأنها التطبيق العملي للاكتشافات العملية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي ، أو هي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتاحة والمترابطة والمستتبطة المعينة بالآلات والأدوات والسبل والوسائل والنظم المرتبطة بالإنتاج والخدمات الموجهة من أجل خدمة أغراض محددة للإنسان والمجتمع<sup>2</sup>

### التعريف الإجرائي :

كما يمكن بدورنا أن نعطي مفهوما لتكنولوجيا بأنها عبارة عن عملية تحويل الفكرة العلمية ( تحويل العلم) من حالة نظرية معرفية إلى حالة عملية أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية ( آلة ، معدات ، أجهزة ، أدوات... الخ ) وتكون في خدمة الفرد والمجتمع على صعيد الواقع العملي .

ج / تكنولوجيا المعلومات : يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها وتشمل كل المعدات : من عتاد الحاسوب والمكونات المادية للحاسوب ، برامج الحاسوب .<sup>3</sup>

كما يعتبرها البعض هي عبارة عن استخدام التقنيات (الوسائل ) الحديثة مثل الحاسوب و الطابعة و الإنترنت والمساحات الضوئية و الأجهزة الخلوية و غيره من الوسائل في عمليات جمع البيانات و حفظها ومعالجته و

<sup>1</sup> كمال حمدي أبو الخير : إدارة المكاتب بين صورة الاتصالات ونظم المعلومات ، مكتبة عين شمس ، د ط ، مصر ، ص 130 .

<sup>2</sup> محسن علي عطية : تكنولوجيا المعلومات في التعليم الفعال ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008 ، ص 24 .

<sup>3</sup> سعد غالب يسين : أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج ، ط 1 ، الأردن ، 2007 ، ص 44 .

توزيعها و بثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات و حل المشكلات وتحليل البيانات.<sup>1</sup>

من خلال التعريفين يمكن التوصل على أن تكنولوجيا المعلومات تشمل كل التقنيات والوسائل الحديثة التي تقوم بجمع البيانات وحفظها وتعديلها ونقلها واسترجعها .

كما عرفت وزارة التجارة و الصناعة البريطانية تعريف شاملا هي الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو ضوئية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية و اللاسلكية .

**التعريف الإجرائي :** من خلال هذه التعاريف يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات هي مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها و تخزينها و استرجاع المعلومات وذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الاتصالات الحديثة .

**د / الاستقطاب :**

تشير لفظة الاستقطاب لغة إلى جمع الأجزاء في ناحية واحدة ، و في الاصطلاح ، فيعني الاستقطاب كافة النشاطات خاصة الإعلامية التي تجعل من المنظمة محورا جاذبا لجل الراغبين في العمل ، بحيث تتمكن من تعزيز مواردها البشرية بأفضل المتاحين في سوق العمل<sup>2</sup>

تعرف عملية استقطاب العاملين بأنها العملية التي تهتم بالبحث عن وجذب الأفراد المناسبين وجذبهم من بين الأفراد المؤهلين والمرشحين لشغل الوظائف الشاغرة<sup>3</sup>

<sup>1</sup> خظر مصباح اسماعيل طيطي : أساسيات إدارة المشاريع والتكنولوجيا ، دار حامد ، ط1 ، الأردن ، 2010 ، ص 22 .

<sup>2</sup> محمد حافظ حجازي : إدارة الموارد البشرية ، دار الوفاء ، ط1 ، مصر ، 2005 ، ص167 .

<sup>3</sup> سيد محمد جاد الرب : إدارة الموارد البشرية ، مطبعة القاهرة ، ط1 ، مصر ، 2008 ، ص155 .

ركز التعريفين على أن الاستقطاب عملية جمع و جذب الراغبين في العمل واختيار أفضل الموارد في سوق العمل .

كما يعرف الاستقطاب : عملية اكتشاف الأفراد المترشحين لشغل الوظائف الشاغرة بالمنظمة وتهتم هذه العملية بجذب الأفراد بالعدد والوقت والمؤهلات المناسبة وتشجيعهم لطلب التعيين في المنظمة ، حيث تقوم عملية الاستقطاب بمشاركة ركنين أساسيين في نشاطها هما عارض الوظيفة وطالب الوظيفة<sup>1</sup>،

ركز التعريف في أن عملية استقطاب الموارد البشرية هي وضع الفرد المناسب في المكان المناسب في الوقت المناسب ، وهي عملية مشاركة بين الطرفين طالب الوظيفة والمستخدم .

**التعريف الإجرائي :** استنادا إلى التعاريف السابقة فان استقطاب الموارد البشرية عملية من عمليات تسيير

الموارد البشرية تسعى إلى سد احتياجات المؤسسة من موارد بشرية حيث تقوم بجذب الأفراد المؤهلين وتشجيعهم للعمل في المؤسسة كما تساعد طالب الوظيفة على الانضمام للمؤسسة وذلك عبر مراحل وخطوات مسطرة من طرف المسيرين في عملية الاستقطاب

**د / الموارد البشرية :**

هي مجموعة الأفراد والجماعات التي تكون المنظمة في وقت معين ويختلف هؤلاء فيما بينهم من حيث تكوينهم ، سلوكهم ووظائفهم<sup>2</sup>.

**تعريف عمر وصفي عقيلي :** جميع الناس الذين يعملون في المؤسسة رؤساء أو مرؤوسين ، والذين جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وعمالها تحت مظلة هي ، ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية ومجموعة من الخطط والنظم والسياسات والإجراءات التي تنظم مهامهم وتنفيذهم لوظائف المؤسسة في سبيل تحقيق رسالتها وأهداف إستراتيجيتها المستقبلية ولقاء ذلك تنقاضي الموارد البشرية من

<sup>1</sup> حمداوي وسيلة : إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر لجامعة قلمة ، ط1 ، الجزائر ، 2004 ، ص 88 .

<sup>2</sup> حمداوي وسيلة ، نفس المرجع ، ص 24 .

المؤسسة تعويضات متنوعة تتمثل في الرواتب وأجور ومزايا وظيفية ، في عملية تبادل للمنفعة تتم بينهم وبينها ، فالموارد البشرية تقدم للمؤسسة مساهمات على شكل مؤهلات علمية ، خبرات ، مهارات ، جهد ... الخ من أجل تحقيق أهدافها وفي مقابل ذلك تحصل على تعويضات مالية ومعنوية على شكل رعاية وخدمات متنوعة<sup>1</sup>.

يوضح التعريفين إن مصطلح موارد بشرية مجموع الأفراد يعملون داخل مؤسسة واحدة ، لهم هدف واحد وثقافة تنظيمية واحدة لكن تختلف هذه الموارد حسب كل مهام يقومون به .

من المتعارف عليه اليوم أن الموارد البشرية هي أهم الموارد التي تستخدمها المنظمات الحديثة ، فالإنسان العنصر المفكر الرئيسي في الإنتاج والخدمات ، هو الوسيلة والغاية من عمليات الإنتاج والخدمات ، وهو ضمير المنظمة<sup>2</sup>

ركز هذا التعريف على أن الموارد البشرية يعتبر الرأس المال الفكري هو العنصر أكثر أهمية داخل المؤسسة **التعريف الإجرائي :** هم جميع الأفراد العاملين بالمنشأة على مختلف تخصصاتهم الفنية والعملية والإدارية سواء كانوا في مواقع التنفيذ أو مواقع اتخاذ القرارات .

## 07 - الدراسات المتشابهة

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه ، لان اطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار ، ويمكنه تفادي أخطاء الآخرين ، ويسمح له ذلك فهم موضوع بحثه أكثر ، حاولت الاطلاع على أهم الدراسات التي عالجت موضوع بحثنا الموسوم بـ " تكنولوجيا المعلومات واستقطاب الموارد البشرية

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي : إدارة الموارد البشرية ، بعد استراتيجي ، دار وائل للنشر ، ط1 ، عمان ، 2005 ، ص ص 11 -

12 .

<sup>2</sup> علي محمد عبد الوهاب : إدارة الموارد البشرية وأهميتها في تطوير الإدارة ، اجتماع استشاري لتنمية الإدارة العامة والمالية ، بيروت ، 2003 ، ص 3.

” وقد تبين أن مثل هذه الدراسات نادرة ، ناهيك عن بعض الدراسات و البحوث التي تناولت هذا الموضوع من بعض الجوانب دون التطرق إلى مثل هذا الموضوع بالدراسة والتحليل ، فقد كانت معظم الدراسات المطلعة عليها دراسات مشابهة لها صلة بأحد المتغيرات

### الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

الدراسة الأولى : شهرزاد زقيل : تكنولوجيا المعلومات إدارة الموارد البشرية المؤسسة الوطنية لتجارة وتوزيع المنتجات البترولية ، دراسة ميدانية بمؤسسة NAFTAL نموذجا ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية ، بجامعة 20 أوت 55 ، سكيكدة .سنة 2009 .<sup>1</sup>

السؤال الرئيسي : ما طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية ؟

الأسئلة الفرعية : - إلى أي مدى يساهم النظام المعلومات في تحديد مستويات الرقابة ؟

- إلى أي مدى تساهم المعرفة المتخصصة في فعالية أساليب التوجيه ؟

- إلى أي مدى يساهم الانترنت في زيادة معدلات التنسيق بين الوحدات التنظيمية ؟

فرضيات الدراسة انطلقت من فرضية عامة مفادها :

هناك علاقة دالة بين مستوى تطور تكنولوجيا المعلومات ومستوى إدارة الموارد البشرية .

انبثقت من الفرضية العامة فرضيات فرعية هي :

<sup>1</sup> شهرزاد زقيل : تكنولوجيا المعلومات و إدارة الموارد البشرية ، دراسة ميدانية في مؤسسة الوطنية لتجارة وتوزيع

المنتجات البترولي NAFTAL ، مذكرة لنيل درجة ماجستير ، تخصص تنمية و تسيير الموارد البشرية ، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، 2009 .

- ترتبط فعالية نظام المعلومات بتحديد مستويات الرقابة .
- هناك علاقة ارتباطيه بين زيادة معدلات المعرفة المتخصصة وزيادة أساليب التوجيه الفعالة
- يساهم الانترنت في زيادة معدلات التنسيق بين الوحدات التنظيمية .
- المجتمع الأصلي للدراسة المتمثل في إدارة الموارد البشرية صغير الحجم يبلغ 30 فردا ، لذلك وجب إخضاع العدد الكلي لمجتمع البحث للدراسة للوصول إلى تحليل أعمق حيث قدرت العينة ب 30 فرادا ، إلى اعتمدت على أسلوب الحصر الشامل ، أما المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي .
- أما عن الأدوات المنهجية المستخدمة لجمع البيانات هي الملاحظة المقابلة الاستمارة السجلات والوثائق وهذا لما له من أهمية في الدراسات الامبريقية .
- وتوصلت الباحثة من خلال دراسته إلى النتائج التالية :
- تساهم المعرفة المتخصصة في تقنيات تكنولوجيا المعلومات في توجيه نشاط إدارة الموارد البشرية
- تكنولوجيا المعلومات تشكل دعامة لتطوير وتجديد المعارف المتخصصة في مجالات متعددة
- تطور أساليب العمليات التكوينية في مجال المعلوماتية وإدارة الموارد البشرية
- يساهم الانترنت في زيادة معدلات التنسيق بين الوحدات التنظيمية
- يشكل البريد الالكتروني وسيلة تنسيق فعالة
- يتحدد الدور المركزي لتكنولوجيا المعلومات في تنظيم سريان المعلومات وتحقيق التنسيق

الدراسة الثانية : إيمان سالم : تكنولوجيا المعلومات والاعتراب الوظيفي لدى المورد البشري للمؤسسة الصناعية الجزائرية ، دراسة ميدانية مؤسسة أنابيب الماء الأبيض ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص تنمية الموارد البشرية ، بجامعة العربي التبسي - تبسة - الجزائر ، سنة 2016 .<sup>1</sup>

وكانت إشكالية الدراسة :

ما علاقة تكنولوجيا المعلومات بشعور الموارد البشرية بالاعتراب الوظيفي داخل المؤسسة الصناعية الجزائرية؟

وانبثقت منه أسئلة الفرعية :

- ما علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات بشعور المورد بالعجز داخل المؤسسة الصناعية ؟

- ما علاقة التعقد والتنوع في تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة الصناعية بشعور الفرد باللامعنى عند

المورد البشري ؟

- كيف تؤثر إمكانية الاتصال على شعور بالعزلة الاجتماعية عند الفرد العامل في المؤسسة الصناعية ؟

وفرضيات الدراسة :

- كلما زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة كلما زاد شعور الفرد المورد البشري بالعجز .

- كلما زاد تعقد وتنوع تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة كلما زاد شعور الفرد باللامعنى .

- كلما زادت إمكانية اتصال العامل بالتقنيات الحديثة كلما زاد شعور المورد البشري بالعزلة الاجتماعية .

<sup>1</sup> إيمان سالم : تكنولوجيا المعلومات والاعتراب الوظيفي لدى المورد البشري للمؤسسة الصناعية الجزائرية ، دراسة ميدانية ب مؤسسة الأنابيب الماء الأبيض ، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة العربي التبسي ، تبسة ، 2016/2017 .

وكان مجتمع البحث الإجمالي 174 عامل ، موزعين على مختلف المصالح ، وتم اختيار عينة البحث بنسبة 20% حيث قدرت 23 مفردة ، قد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التفسيري لكون البحث يسعى إلى معرفة مدى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وشعور المورد البشري بالاغتراب .

أما عن أدوات المستخدمة في الدراسة فقد استخدمت الملاحظة ، المقابلة الحرة ، الاستمارة

وتوصلت الباحثة من خلال الدراسة إلى النتائج التالية :

أن هناك علاقة ذات منحى متوسط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وزيادة شعور المورد البشري بالعجز داخل التنظيم الصناعي .

هناك علاقة طردية ضعيفة بين التنوع والتعقيد في تكنولوجيا المعلومات داخل التنظيم الصناعي ، كما أن اهتمام الإدارة بمعايير التوظيف وتوفر الموارد البشرية العاملة بها على مستوى تعليمي معتبر جعل العامل نوعا ما يحس بأهميته داخل التنظيم .

هناك علاقة ذات منحى متوسط بين إمكانية اتصال العامل بالتقنيات الحديثة وشعور المورد البشري بالعزلة الاجتماعية .

الدراسة الثالثة : بلقيدوم صباح : اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ( NTIC ) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر ( MOBILIS ) ، رسالة دكتورا . تخصص علوم التسيير ، جامعة قسنطينة 2 ، الجزائر .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صباح بلقيدوم : اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ( NTIC ) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، دراسة ميدانية ب موبيليس ، رسالة دكتورا ، تخصص علوم التسيير ، جامعة قسنطينة 2 ، قسنطينة ، 2013/2012 .

- مشكلة البحث : ما هو اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ؟

الأسئلة الفرعية : كيف تمت عملية الانتقال من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد المعرفة ؟

- ما هو التسيير الاستراتيجي ، و ما هي أهمية التشخيص لعناصر بيئة المؤسسة في استغلال الفرص وتجنب التهديدات ؟ ما هي تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، وما هي أهم أنظمة المعلومات المستخدمة في المؤسسة الاقتصادية ؟

- ما هي أهم الأدوار الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالتالي كيف تؤثر على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، وبالتالي في تحقيق ميزة تنافسية ؟

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة الجزائرية ؟ وكيف ساهمت في تغيير طبيعة العملية الإدارية بها ؟

فرضيات الدراسة :

التشخيص الاستراتيجي لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية يمكن منظمات الأعمال من تحديد نقاط القوة وموطن القصور واقتناص الفرص وتجنب التهديدات .

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق مزايا تنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اعتمادها على أسلوب التسيير الاستراتيجي .

- في إطار مواجهة تحديات الظروف البيئية تعد مؤسسة MOBILIS نفسها مجبورة على اختيار البديل الاستراتيجي المناسب .

- تعدد الأدوار الإستراتيجية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسة الجزائرية للاتصالات

.MOBILIS

- اعتمدت في الدراسة على منهج الوصفي التحليلي عينة قصدية باستخدام أسلوب الحصر الشامل لكل

الدول التي تحتوي على تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فكان مجتمع البحث 07 دول

نتائج الدراسة :

- ممارسة المؤسسات الاقتصادية سواء كانت خاصة أو عامة لأسلوب التسيير الإستراتيجي بشكل جدي

أصبح ضرورة ملحة وحتمية إن أرادت زيادة قدرتها التنافسية والذي أصبح الطريقة الوحيدة التي تضمن بقائها

واستمرارها في سوق تعصف بها رياح التنافس من كل جهة .

- المنظمة يجب أن تقوم وباستمرار بتشخيص دقيق وفعال لمتغيرات عمل بيئتها الداخلية لمعرفة ما هي نقاط

قوتها وكيف تستفيد منها ، و ما هي نقاط ضعفها وكيف تعالجها أو تتخلص منها ، وفي نفس الوقت دراسة

وتشخيص بيئتها الخارجية للوقوف على الفرص الايجابية التي يمكن إن تعزز بها موقفها التنافسي كذلك

تحضير السيناريوهات اللازمة للرد على مخاطر المحيط .

- أحدثت التطورات التكنولوجية طفرة اتصالات ومعلومات في كل المجالات فقد عملت على تحويل

الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد معرفي تمثل فيه الموارد اللامادية المعرفة و المعلومات ( أهم وسائل الإنتاج )

- توسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال يؤدي إلى زيادة إيراداته وتقليل تكاليف

الخدمة المعروضة وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

الدراسة الرابعة : علي عبد الحسن عباس : دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري ، دراسة استطلاعية في شركة اتصالات ( آسيا سيل ) ، محافظة كربلاء 2011 .<sup>1</sup>

كانت مشكلة البحث تكمن في الإجابة عن التساؤلات التالية :

- ما مستوى تبني تكنولوجيا المعلومات وأبعادها في شركة الاتصالات المبحوثة ؟
- ما مستوى تنمية رأس المال البشري في شركة الاتصالات ؟
- ما علاقة وتأثير أبعاد تكنولوجيا المعلومات في تنمية مهارات رأس المال البشري ؟
- ما هي أهم المجالات التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات في شركة الاتصال المبحوثة ؟

وفرضيات الدراسة انطلقت من فرضية رئيسية صفرية :

ليس هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتنمية رأس المال البشري .

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية :

- ا . لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات وتنمية رأس المال البشري .
- ب . لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وتنمية رأس المال البشري .
- ج . لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات وتنمية رأس المال البشري .
- د . لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية وتنمية رأس المال البشري .

<sup>1</sup> علي عبد الحسن عباس الفتلاوي : دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري ، دراسة ميدانية بشركة آسيا سيل ، محافظة كربلاء ، 2011 .

تم اختيار عينة عشوائية من 25 من المهندسين في الشركة واعتمد على الاستمارة لجمع المعلومات والبيانات الدقيقة ، أما الأساليب الإحصائية فقد استخدم SPSS ( معامل الارتباط ، اختبار T ، معامل مربع كاي )

وتوصل الباحث من خلال دراسته إلى النتائج التالية :

أن التغيرات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات أثرت بشكل ملحوظ على الموارد البشرية من حيث زيادة المعرفة والخبرة والمهارات والابتكارات

ساعدت تكنولوجيا المعلومات على جعل المعلومات متاحة للجميع ونقل المعلومات بشكل سريع وواضح بين الأشخاص في مختلف الأنحاء

اتجاه المنظمات التي رأس مالها البشري من خلال إقامة البرامج التدريبية من اجل زيادة مهارة العاملين وحصولهم على الخبرة المطلوبة لمواكبة التطورات السريعة

وجود علاقة ارتباط ذات علاقة دلالة إحصائية بين مكونات تكنولوجيا المعلومات و رأس المال البشري.

دراسة متعلقة بالاستقطاب :

الدراسة الخامسة : قرحي ريم و يدو فاطمة: سياسة الاستقطاب في المؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية في المؤسسة الجزائرية للمياه ، رسالة ماستر ، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة اكلي محند اولحاج ، البويرة ، الجزائر ، 2013 .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ريم قرحي و فاطمة يدو : سياسة الاستقطاب في المؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية في المؤسسة الجزائرية للمياه ، رسالة ماستر ، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة اكلي محند اولحاج - البويرة - ، الجزائر ، 2013 .

وتكمن مشكلة الدراسة في : ما هو الاستقطاب الأنسب للمؤسسة الداخلي أم الخارجي ؟

فرضيات الدراسة :

- الاستقطاب الداخلي هو الأنسب لفئة المسيرين .

- هناك علاقة بين المستوى التعليمي .

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في وصف الظاهرة كذلك المنهج الكمي ، والاستمارة لجمع البيانات للحصول على معلومات دقيقة وعلى عينة المسح الشامل ، قدرها 70 عامل ( إطارات ، أعوان تنفيذ ، أعوان تحكم ، )

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

الهديرية الجزائرية للمياه - وحدة البويرة - تعتمد في سياسة استقطابها على الإستقطاب الداخلي والخارجي كما تسعى المؤسسة لتكوين هذه الفئة وذلك بنسبة % 100 ، باعتبارها المسيرة والمنظمة لنشاط المؤسسة ، بالتالي أعطت المؤسسة الأولوية لهذه الفئة في الترقية.

كما أنها تعتمد في سياسة استقطابها الخارجي لفئة المنفذين من جنس الذكور، وكسب مهارات وخبرات جديدة من أجل تقديم أفضل الخدمات للأفراد، وبالتالي تحقق التوازن بين الاستقطاب الداخلي والخارجي أي تمنح فرص للأفراد للالتحاق بالمؤسسة .

الاستفادة النظرية والمنهجية من الدراسات السابقة : بعد التطرق والاطلاع على الدراسات السابقة تبين أن موضوع الدراسة له أهمية كبيرة في الحياة التنظيمية فقد ساعدت الدراسات البحث في عدة جوانب ابتداء من طرح الإشكالية وتحديد المفاهيم وتبويب الدراسة ، فصول الدراسة بالإضافة إلى بناء الإطار النظري للدراسة ، كما تمت الاستفادة باختيار عينة البحث وكذا المنهج المستخدم ، واختيار أدوات جمع البيانات ، والاستفادة

منها في الجانب النظري باعتمادها كمراجع والاستفادة من طرق صياغة أسئلة الاستمارة المستعملة في الدراسات والاستعانة بها لوضع تصور للاستمارة من خلال اقتباس بعض الأسئلة .

## 08 المداخل النظرية لدراسة تكنولوجيا المعلومات واستقطاب الموارد

### 01 المقاربات النظرية لتكنولوجيا المعلومات

#### 1- 1 نظرية طومسون في تحليل التكنولوجيا ( Thomson Theory ) :

تركز هذه النظرية على الطريقة التي يتم من خلالها بتابع الأنشطة ، أو نعوضها مع بعضها البعض أثناء عملية التحويل ، و الشيء الغالب هنا هو درجة التداخل و الاعتمادية التكنولوجية ، أي مدى اعتماد الوحدات التنظيمية الفرعية على بعضها البعض في حصولها على مورد ، وتتمثل البعض من هذه الموارد في المواد الخام أو المعلومات أو مورد بشري ، فمن وجهة نظر طومسون هنالك ثلاثة أنواع للتكنولوجيا هي :

أ / التكنولوجيا الوسيطة : تعمل هذه التكنولوجيا في ظل اعتمادية مشتركة ، وهذا يعني أن كل وحدة تعتمد على موارد مشتركة إلى حد ما أو التي تجمع من خلال الوحدات الأخرى ولكنها تكون مستقلة عن هذه الوحدات وقد أعطى طومسون مثلا لهذا النوع من التكنولوجيا البنوك التي تعمل كوسيط بين المقترضين المودعين ، و البريد الذي يعمل وسيط بين مرسل ومتلقي الرسائل ، وقد تتوقف قوة وسلامة البنك ككل على وجود عدة فروع ، ولكن هذه الفروع تعمل مستقلة أي أن كل بنك لديه مودعيه ومقترضيه .

ب / تكنولوجيا السلسلة الطويلة : تعمل في ظل تداخل و الاعتماد المتتابع ، وهذا يعني أن كل وحدة في التكنولوجيا تعتمد على أنشطة الوحدة التي تسبقها في التتابع ويصبح المنتج الممول لكل وحدة مورد ، أو مادة خام للوحدة التالية ، يعتبر الإنتاج كبير الحجم لخطوط التجميع بمثابة المثال الهام لتكنولوجيا السلسلة الطويلة

ج / التكنولوجيا المكثفة : تعمل هذه التكنولوجيا في ظل اعتمادية المتبادلة ، وهذا يعني أن هناك دور متداخل ومعلومات متبادلة لابد أن تتوافر بين الوحدات التي تؤدي المهمة ، لكي تتم أو تنجز المهمة بطريقة صحيحة و يعتبر الاعتماد و المعلومات المتبادلة مهمة لان كل مهمة تعتبر مميزة و فريدة ، وان تكنولوجيا المكثفة تكون بمثابة تكنولوجيا مطبقة حسب الطلب ، ومن أمثلتها التكنولوجيا المتطابقة في حال فريق بحث ذوي مهارات وتخصصات مختلفة ، وخير ما يشير على ذلك حسب رأي طومسون المستشفيات العامة .

وعلى هذا كل ما أصبحت التكنولوجيا أكثر اعتمادا على بعضها البعض ، كلما زادت مشكلة التنسيق و الاتصال واتخاذ القرارات ، و تحقيق الفعالية ، فان كل التكنولوجيا تتطلب هيكل تنظيمي مفصل يتناسب ويسهل هذه المهام ، وقد حدد طومسون الهيكل التنظيمي المناسب لكل تكنولوجيا كالتالي :

**هيكل التكنولوجيا الوسيطة :** بما أنها تعمل في ظل اعتماد المشترك ، لذلك يجب أن تكون قادرة على تحقيق اعتماد المتتابع من خلال ترميط القواعد واللوائح و الإجراءات وهذه الرسمية تدل على الهيكل الميكانيكي

**هيكل تكنولوجيا السلسلة الطويلة :** من الممكن إن يهيكل بطريقة ميكانيكية ، ولكن الطلب المتزايد للتنسيق الناتج عن اعتماد المتتابع بين الوحدات ، لابد وان يقابل بالتخطيط والجدولة والاجتماعات .

**هيكل التكنولوجيا المكثفة :** يتطلب تنسيق مكثف وهذا يمكن تحقيقه من خلال تكييف المتبادل والهيكل العضوي الذي يسمح بتدفق المعلومات بحرية وسلاسة بين الوحدات<sup>1</sup>

## 1-2 نظرية انتشار الأفكار المستحدثة انتشار المبتكرات :

<sup>1</sup> يوسف محمد عفيف : التكنولوجيا الحديثة ودورها في تنمية الموارد البشرية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص تنمية موارد بشرية ، جامعة العربي التبسي - تبسة - الجزائر ، 2016 ، ص 41 .

**مفهوم الانتشار :** يذكر روجرز **Rogers** أن الانتشار عبر عن انتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس ، والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات والفشل الذي يصاحب الأخرى وظروف النجاح و أسباب الفشل ، فالانتشار مرتبط إذن بالتجديدات و الابتكارات ، وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة ، كما أن حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص تجاهها .

ويحلل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولها التجديد و الابتكار، وثانيها هو مجرى الاتصال **communication** ، وثالثها هو التنسيق الاجتماعي **social innovation** حيث أن عملية الانتشار تدور وتجرى داخل نسق اجتماعي معين ، أما العنصر الرابع فهو النظام **system** ، الزمن والتنسيق الاجتماعي مفهوم شائع الاستخدام في السوسيولوجيا الحديثة ، ويشير إلى مجموعة من الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جماعي ، ويمثل الأفراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات<sup>1</sup>.

### 1-3 نظرية التكنولوجيا الجديدة في التجارة الخارجية :

تستخدم هذه النظرية لتفسير هيكل التجارة الخارجية بين الدول، في ذلك من المنتجات التي يعتبر نتيجة مباشرة للتغيرات التكنولوجية ، وهي تغيرات تأخذ إما شكل اختراع أو شكل تجديد .

1 / الاختراع فيأخذ شكلين هما :

- إيجاد سلعة أو منتج جديد لم يكن معروف من قبل .
- التوصل إلى طريقة جديدة لإنتاج سلعة موجودة من قبل مدخلات أقل.

<sup>1</sup> لعيايب وليد : محاضرات نظريات التجارة الدولية ، اتجاهات حديثة في تفسير التجارة الخارجية ، الموسم الجامعي ، 2014/2013 .

2 / أما التجديد فيأخذ شكل تحسين نوعية وموصفات المنتج القائم ، بحيث يكون أكثر قبول للمستهلك من الناحية الاقتصادية .

فإن يترتب على حدوث الاختراع أو التجديد أو كلاهما ، اكتساب الدول صاحبة الاختراع أو التجديد لميزة نسبة في إنتاج إحدى السلع الموجهة أساسا للسوق الداخلية ، ثم بعد ذلك قيام الدولة المخترعة بتصدير هذه السلع إلى الأسواق الخارجية لتمتعها بمزايا نسبة ذات طبيعة احتكارية لفترة زمنية محددة تعرف باسم الفجوة التكنولوجية ، وهي نظرية تقوم بتفسير هيكل ( نمط ) التجارة الخارجة في السلع كثيفة التكنولوجيا السائدة منذ الستينات إلى غاية التسعينات وحتى إلى يومنا هذا<sup>1</sup>

## 02 المقاربة النظرية لاستقطاب الموارد البشرية

### 2 - 1 نظرية الإدارة العلمية ل فريدريك تايلور :

ومن بين العلماء الذين اهتموا بعملية التوظيف أو الاختيار نجد على رأسهم فريدريك ولسون تايلور (1856-1915) صاحب الإدارة العلمية للعمل الذي أعطى أهمية كبيرة لاختيار الأفراد ، فكان يعتقد أن الفرد ، المؤهل لشغل الوظيفة هو الذي يمتلك بنية جسدية قوية وطموح عالي ، فاختيار الأفراد لا يكون بمحض الصدفة بل لابد أن تنظم هذه العملية حتى يتم وضع الشخص المناسب في المكان المناسب ، أي وضع الشخص الذي تلائم مع متطلبات الوظيفة ، والأبعاد التي يجب أخذها بعين الاعتبار تربط الميكانيزمات الفيزيولوجية والنفسية للعامل

### 2 - 2 النظرية البيروقراطية لماكس فيبر : 1684-1920 : الذي كتب مقال عن البيروقراطية والتي

وصفها بالمثالية ففي أي منظمة يكون التنظيم البيروقراطي ويتخذ شكلا هرميا و تسلسليا الذي يبدأ من القمة أو القاعدة ، بنظام تنازلي يشكل في مجموعة عمل متكاملة و يتميز التنظيم عند فيبر بالعقلانية اللاشخصية

<sup>1</sup> محمد محمد عمر الطنوبي : نظريات الاتصال ، مكتبة الإشعاع ، ط1 ، الإسكندرية ، 2001 ، ص 210 .

، حيث يركز على النظام والسلطة المشروعة والمنطق وتهدف التنظيمات المصممة بصفة عقلانية للوصول إلى أهداف معينة وعقلانية بينما تعني اللاشخصية الموضوعية في العلاقات بين الأشخاص ويكمن التنظيم البيروقراطي لفيبر في القدرة والفعالية على التنبؤ بسيادة القانون ، وقد كان اهتمامه بهذا الشكل من التنظيم كرد فعل ضد التأثير غير المسئول للحكم السياسي وقوة الشخصيات الكاريزمية ، ذات النفوذ الواسع .

يعتبر ماكس فيبر أول من ساهم في بناء إحدى الدعائم الأساسية التي تقوم عليها المنظمة ألا وهي الهيكل التنظيمي ، باعتبار المجال الذي تطبق فيه القوانين والوسيلة التي تحقق الأهداف ، ففي التنظيم يمكن أن يرتقي إلى وظائف أعلى ويحتمل مسؤوليات أكبر أو يتحصل على أجور مما يحفز على تحسين ادائه

ويمكن تلخيص مبادئ نظرية البيروقراطية في النقاط التالية :

- 1 - نجد تخصصات مختلفة في التنظيم الهرمي ، كل واحد على حدا لكن بينهما قواسم مشتركة في شبكة العمل من خلال الإجراءات المتداخلة بين التنظيمات الفرعية .
- 2 - تسلسل الهرمي ضروري لتحديد واجبات وحقوق العاملين .
- 3 - نظام القواعد مطلوب لتحديد واجبات وحقوق العاملين .
- 4- نظام من العلاقات الرسمية مطلوب لشيوع الموضوعية و الحياة في التعامل .
- 5- نظام الاختيار و ترقية العاملين معتمد على الجدارة الفنية للقيام بالعمل

ويرى فيبر أن البيروقراطية تتميز بالدقة و السرعة والوضوح والإمام بالمعلومات كما أنها تعد أعلى أشكال

التنظيم كفاءة واقدرها على تحقيق الأهداف كما تتميز أيضا بالاستمرار والحكم الصحيح على الأمور و

الانطباع التام من جانب المرؤوسين و تخفيض الاحتكاك والتكاليف المتعلقة بالموارد و الأفراد كما أن التنظيم

البيروقراطي مبني على أساس استخدام الخبراء حيث يتم استخدام الأشخاص بناء على مؤهلاتهم و خبرتهم ،

المحسوبية والقرابة غير معترف بها في التنظيم البيروقراطي المثالي ، ولا سيما في مجال الاختيار والتوظيف الأفراد وعلى مؤهلات المتقدمين ، وعلى ضوء المعايير الموضوعية الخاصة بكل عمل والتي يضعها الرسميون في التنظيم البيروقراطي<sup>1</sup>

\_ تعتبر نظرية ولسون تايلور الإدارة العلمية للعمل ، ونظرية ماكس فيبر النظرية البيروقراطية أحد أهم النظريات في علم اجتماع التنظيم و العمل ، كون كلا منهم ركز على الفرد العامل بإعتباره أساس العملية الإنتاجية ، و تكمن أهمية هاته النظريات في بحثنا هذا المتمحور حول تكنولوجيا المعلومات واستقطاب الموارد البشرية ، كون كل من هاتين النظريتين ركز على كيفية إختيار و إستقطاب الموارد البشرية فتايلور ركز في إختياره للعمال على الجوانب الفيزيولوجية و البنية الجسدية للعامل حيث يرى أنه لا بد أن يكون للعامل بنية فيزيولوجية قوية و على أساسها يتم إستقطابه و إختياره ، أما ماكس فيبر ركز على المؤهلات الذهنية حيث يرى أنه لا بد أن تكون للعامل مؤهلات ذهنية تمكنه من الحصول على الوظيفة و هذه المؤهلات الذهنية تتمثل في : المستوى التعليمي و الكفاءة ، و الكفاءة تكون بالمؤهل العلمي للعامل و كذلك الخبرة التي يمتلكها العامل ، و بهذا فان كلا من هاتين النظريتين ركزا على الأسس التي تم بها إستقطاب و إختيار العمال و الإمكانيات التي لا بد أن يمتلكها العامل ليحصل على الوظيفة .

كذلك هناك ثلاث نظريات تحكم سلوك الباحث عن العمل وهذه النظريات هي:

- 1 / **نظرية العنصر الموضوعي** : ووفقا لهذه النظرية فان الباحث عن العمل يوازن بين اختياره للعمل في مؤسسة أو اخرى بين ظروف العمل المادية من رواتب وتأمينات وفرص التقدم والظروف الاجتماعية ... الخ
- 2 / **نظرية الاتصال الحرج** : ووفقا لهذه النظرية فانه ليس لدى الباحثين عن العمل في واقع الأمر فرصة للمقارنة بين ما توفره جهات العمل من مزايا لضيق الوقت المتاح لديهم و لرغبتهم السريعة في تامين عمل ،

<sup>1</sup> vetteville Eric :mesure des ressources humaines et gestion de l entreprise .paris Ed economica .1985.p41.

لذلك فأنهم يقيمون ويقررون العمل في مؤسسة دون أخرى وفقا لانطباعاتهم من خلال احتكاكهم السريع مع من يتولون شؤون اختيار الموظفين ومن تلك الانطباعات سلوك الشخص المقابل وإجراءات المقابلة وما يلاحظون من تسهيلات وما إلى ذلك من مظاهر سريعة .

**3 / نظرية العنصر الشخصي :** تفسر هذه النظرية عملية استقرار رأي الباحث عن عمل حول عمله من جهة معينة على أمور غير موضوعية ، وهي حصيلة تفاعل فكر الباحث عن عمل من جهة العمل ، وصفاته الذاتية وبالتالي لا يقرر الأمر على أسس موضوعية .

ومهما كان تفسير قرار الباحث عن العمل ، فان هناك عوامل تحدد من قدرة الجهات الباحثة عن عمل على الاختيار الموضوعي للعاملين من هذه العوامل :

العوامل السائدة في مجتمع عن جهة الباحثة عن العمل .

- طبيعة الوظيفة المعلن عنها ومدى جاذبيتها .

- سياسات المؤسسة في مجال شؤون العاملين ومن ذلك ما تنتجه من فرص للعاملين للترقية في الوظائف .

- ضغوط نقابات العمال ومدى تدخلها كجهة لا بد للجهة طالبة العمل من الاتصال بها.

- السياسات الحكومية ومدى تأكيدها على تساوي الفرص أمام الباحثين عن العمل<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Behling, O., Labovitz, G. and Gainer, M., College Recruiting: **A Theoretical Basis**, Personnel Journal , No41.1968 . p 13-19

## الاستفادة من المقاربة النظرية :

مما تقدم عرض لأهم النظريات التي عنت بتكنولوجيا المعلومات وعملية الاستقطاب سوى بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بالاعتماد على احد المتغيرين يمكن القول إن هذه النظريات ساهمت كثيرا في إثراء الموضوع بغض النظر عن أهداف كل نظرية ، فهي تعد بمثابة مرجع يعود له الباحثون في مجال الإدارة والعمل ، ومن خلال توظيفنا للدعائم النظرية المتعلقة بموضوع بحثنا ، فانه تبين أن هناك علاقة قائمة بين المتغيرين تكنولوجيا المعلومات واستقطاب الموارد البشرية ، على أنها في حالة تأثير وتأثر بعناصر و مكونات العمل ، حيث ركزت النظريات على عنصر الفرد داخل مجتمع العمل وأكدت أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات هي من العناصر الأساسية التي أصبحت مرتبطة بالعامل فهو يعتمد عليها في حل المهام .

قد يبدو هذا التصور ستاتيكيًا لكنه ينبع من قناعة نظرية راسخة وهي أن العلاقة بين المتغيرات هي دائمة في حالة ترابط وتداخل وتشابك .

# الفصل الثاني : تكنولوجيا المعلومات

تمهيد

أولا : ماهية تكنولوجيا المعلومات

01 مفهوم تكنولوجيا المعلومات

02 مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

03 خصائص تكنولوجيا المعلومات

04 مكونات تكنولوجيا المعلومات

05 أنواع تكنولوجيا المعلومات

ثانيا : الأهمية ، الوظائف ، الأثر ، متطلباتها ، الفوائد

01 أهمية تكنولوجيا المعلومات

02 وظائف تكنولوجيا المعلومات

03 اثر تكنولوجيا المعلومات

04 متطلبات تكنولوجيا المعلومات

05 فوائد تكنولوجيا المعلومات

خلاصة

تمهيد :

تعتبر تكنولوجيا المعلومات عاملاً أساسياً من عوامل نجاح أو فشل أي مؤسسة من المؤسسات ، إذ أصبحت تحتل مكانة واسعة وهامة على كافة الأصعدة والمجالات وذلك لما توفره من معلومات مهمة ، وتتبع هذه الأهمية من كون المعلومات مورداً أساسياً من موارد المؤسسة من جهة ومن جهة ثانية تستخدم كأداة من أجل تنسيق ودعم أداء المورد البشرية ، بالإضافة إلى أنها تعد أداة اتصال بين أقسام المؤسسة من جانب والمؤسسة بكافة أقسامها والبيئة المحيطة بها من جانب آخر .

وقد حظيت دراسة تكنولوجيا المعلومات باهتمام الكثير من الباحثين ، ويرجع السبب في ذلك إلى ما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصال ، والكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل ما بين المؤسسات ، الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في الأعمال الحديثة أصبح يتطلب من المؤسسات على اختلاف أنواعها وأحجامها الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات

## أولا : ماهية تكنولوجيا المعلومات

### 01 تعريف تكنولوجيا المعلومات :

ازداد اهتمام المؤسسات في الآونة الأخيرة بتكنولوجيا المعلومات ، وهذا لما لها من دور حيوي في الرفع من أداء المؤسسة وتحقيق الميزة التنافسية ، فقد تعددت التعاريف التي تناولت تكنولوجيا المعلومات باختلاف الميادين المطبقة فيها والنوع المستعمل من هذه التكنولوجيا وسنحاول ذكر بعضها فيما يلي : فنرى كلمة تكنولوجيا ( technology ) مكونة من كلمتين يونانيتين وهما ( techno ) تعني تقني أو فنون الصناعة والتشغيل أما الجزء الآخر ( logy ) مأخوذة من كلمة (logos) التي تعني العلم أو الدراسة أو المنهج<sup>1</sup>

يتصور الكثير من الناس أن مفهوم تكنولوجيا يتعلق بشكل أساسي في الأدوات والآلات التي تصنع ، وهذا من حيث العلم يعد مفهوما خاطئا ، فالتكنولوجيا في حقيقة الأمر ، هي العقل الإنساني الذي يفكر في كيفية إدارة الحياة نحو الأحسن من جانب وفي كيفية المعرفة وتحويلها من جانبها النظري الساكن في مخيلة وعقل الإنسان إلى جانبها العملي الذي يتمثل في الآلة والأداء والمعدات التي يجب أن تقدم له خدمة أفضل من السابق من جانب آخر<sup>2</sup>

فالتكنولوجيا تعني علم التكتيك أو التقنية أو العلم التطبيقي للفنون الصناعي ، كما أن التكنولوجيا ليست الآلات وأجهزة وتستخدم في تسهيل الإنتاج والحياة اليومية وإنما أسلوب للاتصال والتبادل واقتباس ما يتفق منها مع النمو الحضاري في المجتمع لمنع التدهور في القيم الاجتماعية والثقافية و الأخلاقية

<sup>1</sup>شهرزاد زقيل : تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية ، بالمؤسسة الوطنية لتجارة وتوزيع المنتجات البترولية NAFTAL ، مذكرة لنيل درجة ماجستير ، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية ، جامعة 20 اوت 55 ، سكيكدة ، 2009، ص 6 .

<sup>2</sup> جعفر جاسم : تكنولوجيا المعلومات ، دار أسامة ، د ط ، الأردن ، 2005 ، ص 49 .

وتعرف تكنولوجيا المعلومات ( Information Technologie ) : " كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أنواعها وأشكالها إلى معلومات ، والتي تستخدم من قبل المستخدمين منها في كافة مجالات الحياة"<sup>1</sup>

تعرف أيضا " أنها مصطلح يستخدم لوصف مدى كثير من الانجازات والاختراعات التكنولوجية خصوصا في مجال الحاسبات والاتصالات"<sup>2</sup>

فقد تعددت تعاريفها بسبب سرعة تطوراتها من جهة والمهام التي تقوم بأدائها من جهة اخرى ودخوله في مفاصل الحياة اليومية من جهة ثالثة ولاسيما في مجال المكتبات ومراكز المعلومات ، إذ تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا حيويا ومهما في هذا الجانب اذ انها تعمل على إتاحة وتوسيع الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها في متناول طالبها بسرعة ودقة وفاعلية يستدلها حدود تذكر ، ولاسيما شبكة الانترنت فقد أدى تفجر المعلومات وكل ما يرتبط بها من تعقيدات إلى جعل الأساليب المكتبية عاجزة عن ملاحظة المعلومات المنشورة وإتاحتها للإنسان بصورة مناسبة ، مما أدى إلى بزوغ علم جديد هو علم المعلومات<sup>3</sup>

يمكن تعريفها بأنها : خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية وتقنيات المصغرات الفيلمية وتمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات والتكنيك الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري<sup>4</sup>

<sup>1</sup> غسان قاسم اللامي وأميرة شكر ولي ألبياتي : تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال ، الوراق للنشر والتوزيع ، د ط عمان ، 2009 ، ص 16 .

<sup>2</sup> احمد بدر : علم المكتبات والمعلومات ، دراسة في نظريات الارتباطات الموضوعية ، دار المريخ للنشر ، ط1 ، الرياض ، 1996 ، ص 23 .

<sup>3</sup> جعفر قاسم : مرجع سابق ، ص 50 .

<sup>4</sup> محمد محمد الهادي : تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، دار الشروق للنشر ، د ط ، مصر ، 1989 ، ص 32 .

وتعرف كذلك على أنها : المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد و إدارة القواعد والبيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب<sup>1</sup>

### 02 تطور تكنولوجيا المعلومات :

نستطيع القول بان تاريخ تكنولوجيا المعلومات هو تاريخ المعلومات نفسها لان الإنسان في أولى مراحل احتكاكه بغيره وبالطبيعة شعر بشئ نعرفه اليوم بالخاطب وتوصيل الأفكار فعلاقة الإنسان بغيره جعلته في كل مرة يستخدم أدوات وتقنيات يعبر من خلالها عن أفكاره ، ففي حقيقة الأمر كانت المعلومات في البداية مجرد إشارات بسيطة تنتقل بين الأفراد في مجتمع ما قبل التاريخ بواسطة الحركات و الأدوات البسيطة الموجودة آنذاك لتصبح في شكل معقدة مصدرها قواعد وبنوك المعلومات و أسلوب استخدامها الاسترجاع الالكتروني<sup>2</sup>

### المراحل الأولية:

وتتمثل بثورة المعلومات ابتداء من اختراع الكتابة و الطباعة ومختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية ، واختراع الحاسوب و التزاوج بين تكنولوجيا الحاسبات المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع و التطورات وصولا إلى شبكة المعلومات المختلفة و في مقدمتها الانترنت .

### المراحل المتوسطة :

وتمتد منذ أوائل محاولات بناء الحاسوب والجيل الأول للحاسبات ، وبداية مراحل تناقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية ، والجيل الثاني للحاسبات ومراحل مخرجات الحاسوب المصنعة.

<sup>1</sup>عدنان عواد الشوابكة : دور نظم وتكنولوجيا المعلومات ، دار اليازوري للنشر ، د ط ، الأردن ، 2011 ، ص167.  
<sup>2</sup> بن السبتي عبد المالك : محاضرات في تكنولوجيا المعلومات ، ج1 ، مطبعة الجامعة ، قسنطينة ، 2004 .

المراحل الحديثة للتطورات التكنولوجية :

تبتدئ بالجيل الثالث للحاسبات وبناء النظم المحلية والتي أطلق عليه اسم الدوائر الالكترونية المتكاملة ، والجيل الرابع للحاسبات والذي تميز بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجات المايكروية (الجزئية) ونظم البحث في الاتصال المباشر والجيل الخامس للحاسبات الذي تميز بتطور الحاسبات المايكروية

فقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل مختلفة ، فقد كانت هناك مستجدات و اختراعات متطورة وحديثة بمرور الوقت ، وقد تميزت بارتباطها وتشعبها مع بعضها ، وسنلخص هذه المراحل كما يلي :

جدول رقم ( 01 ) : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

التاريخ	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات
3500 ق.م	اختراع الكتابة المسمارية في بلاد الرافدين من قبل السومريين
1450	اكتشاف الطباعة المعدنية المتحركة من قبل كوتنبرغ في ألمانيا
1594	ظهور أول مجلة وكان ذلك في ألمانيا
1642	اكتشاف أول ماكينة للعد والحساب
1837	اكتشاف التلغراف من قبل صامويل موريس وهو أول نظام اتصال رقمي
1865	بدأت خدمة أول ناسوخ /فاكس بين مدينتي باريس و ليون
1881	استخدام أول خط هاتفي بعيد المدى في الولايات المتحدة الأمريكية
1921	استخدام تكنولوجيا الناسوخ الفاكس ميلي في الولايات المتحدة الأمريكية
1944	اكتشاف أول حاسوب الكتروني - ميكانيكي-باسم مارك

1947	اكتشاف الترانزيستور (transistor) في أمريكا
1951	أول مكالمة هاتفية مباشرة بعيدة المدى
1964	عرض معالج الكلمات (Word processor)
1969	إنشاء شبكة المعلومات الحاسوبية المعروفة باسم (vidéo texte) في الولايات المتحدة الأمريكية
1982	أول عرض للحاسوب النقال أو المحمول وظهور الأقراص المدمجة و المبرمجة... الخ
1993	عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة /الملتيميديا
1996	إطلاق أول محرك بحث هوت بوت (hot bot) على الانترنت
1997	ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت
1998	بداية بث تلفزيوني الرقمي (digital/hd tv)
2001	أطلقت مايكروسوفت نظام (Windows xp)
2002	التطورات متلاحقة

المصدر: قندلجي عامر إبراهيم والسمرائي ، وآخرون : تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها مؤسسة الوراق ، عمان ،

2002، ص 102 .

03 خصائص تكنولوجيا المعلومات :

تمتاز تكنولوجيا المعلومات بخصائص جد فعالة ما يسمح لها بان تكون من أهم وابرز اعتمادات المؤسسة في وقتنا الحالي كما أنها تتكون من عناصر متنوعة تسمح لها بلمس كل جوانب الموجودة في المؤسسة فلقد ازداد اعتماد المنظمات على تكنولوجيا المعلومات يوماً بعد يوم ويعود هذا الأساس إلى ما تتوفر عليه هذه التكنولوجيا من خصائص تمكنها من حل بعض المشاكل تتمثل هذه الخصائص في <sup>1</sup>:

**تقليص الوقت :** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الكترونياً متجاورة .

**تقليص المكان :** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة

**اقتسام المهام الفكرية مع الآلة :** نتيجة حدوث التفاعل و الحوار بين الباحث و النظام

**الذكاء الاصطناعي :** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص وتدريب المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج

**تدريب شبكات الاتصال :** تتوحد مجموعة التجهيزات المسندة على تكنولوجيا المعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال ، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين وكذا منتجي الآلات ، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى

**التفاعلية :** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يكن إن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة .

<sup>1</sup> غسان قاسم اللامي : إدارة تكنولوجيا مفاهيم و مداخل تقنيا عملية ، دار المناهج ، ط1 ، عمان ، 2006، ص22 .

اللاتزامنية : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم ، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت

قابلية التوصيل : وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع .<sup>1</sup>

اللامركزية : وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، فالانترنت مثلا تتمتع

باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله

قابلية التحرك و الحركية : أي انه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته من أي مكان عن

طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال ، الهاتف النقال ... الخ

قابلية التحويل : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى الرسالة

المطبوعة أو المقروءة

اللاجماهيرية : تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية من فرد واحد جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى

جماهير ضخمة ، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك

الشيوع والانتشار : هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث

تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لمنطها المرن

العالمية والكونية : وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة

ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم فتسمح بتخطي عائق المكان عبر الحدود الدولية

<sup>1</sup> محمود عائم الدين : تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجمهوري ، دار العربي ، د ط ، مصر ، دس ، ص 15 .

**السرعة :** فمن ناحية السرعة فان تكنولوجيا المعلومات تؤدي عملية معالجة المعلومات من تحويل ومعالجة وحساب ... بطريقة سريعة مقارنة مع الإنسان هذه الخاصية سمحت بتخفيض وقت معالجة المهام التي يصعب تنفيذها يدويا

**تقريب المسافة :** أما من هذه الناحية فقد سمحت باقتصاد معتبر في الوقت المستغرق في الاتصال عن بعد ففي وقتنا الحالي أصبح بإمكان النقل الفوري لأحجام جد كبيرة من المعطيات بين أي نقطتين من العالم وهذا بفضل تكنولوجيا المعلومات المتطورة .

**القدرة على التخزين :** ويتضح هذا من خلال التطور في الوسائط الالكترونية المستعملة في تخزين المعلومات ، وكذلك في تطور المستمر في أنظمة تسيير قواعد المعطيات والوثائق الموجودة والتي تسمح لكل مستعمل بالوصول إلى كتلة كبيرة من المعلومات مهما كان مكان تخزينها

**مرونة الاستعمال :** وهنا نستطيع القول بأنها خاصة جد أساسية ، وهي تتمثل في إمكانية استعمالها في مجالات جد واسعة و مختلفة<sup>1</sup>

### 04 مكونات تكنولوجيا المعلومات :

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود والذي يتمثل في إيجاد مجموعة من الأنظمة الخاصة بالمعلومات والتي ساعد المستويات الإدارية المختلفة على انجاز أعمالها وهذه المكونات : الحاسوب ، البرمجيات، الأفراد ، الإجراءات ، قواعد و البيانات .

<sup>1</sup> صهيب بوديار ، احمد براهيم : اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، تخصص الاتصال في التنظيمات ، جامعة العربي التبسي - تبسة - الجزائر ، 2017 ، ص32.

## 1 المكونات المادية :«HARDWER»

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها للمستخدمين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تظم وحدة المعالجة المركزية و اللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالمكونات المادية فتحسين ذاكرة الحاسوب وقدراتها على معالجة البيانات وسرعتها تمثل مجالا وسعا للتطورات التكنولوجية الحديثة ويعد العلماء المهندسون في شركات و الاتصالات مصدرا أساسيا لهذه التطورات .<sup>1</sup>

## 2 المكونات البرمجية و البرمجيات : «SOFTWARE»

وهي برامج الحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها ، كما تقوم بمختلف التطبيقات ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب كما في البرمجيات Microsoft و Sun<sup>2</sup>

\* **برمجيات النظام System Software**: تعد برمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته ببعضها البعض ويضم<sup>3</sup>: برمج التشغيل ، برمجيات الأمن ، البرامج المراقبة ، أدوات لكتابة البرامج

\* **برمجيات التأليف Compilation Software** : مجموعة برامج تعني بترجمة التعليمات بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة<sup>4</sup>

\* **البرمجيات التطبيقية Application Software**: برامج معدة لتشغيل العمليات ذات طبيعة نمطية وتشمل على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها

<sup>1</sup>منها : معالج النصوص ، معالج إدارة قواعد البيانات ، برامج التقديم ، برنامج الرسومات

<sup>1</sup> عبادة زينب : اثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العامل بالمؤسسة ، مذكرة ماستر تنظيم وتنمية ، تبسة الجزائر ، 2017/2016 ، ص44 .

<sup>2</sup>أسامة العمري : اتجاهات المعلومات ، دار أسامة ، د ط ، عمان ، 2009 ، ص79 .

<sup>3</sup>مزه شعبان العاني : نظم المعلومات الإدارية ، المناهج للنشر ، د ط ، عمان ، 2007 ، ص130/133 .

<sup>4</sup>محمد الصيرفي : إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، ط1 ، مصر ، 2009 ، ص36 .

\* برمجة لغة الكيونات Java<sup>2</sup> ، Visual Basic

أي تنقسم البرمجيات عموماً إلى نوعان رئيسيان هما :

أ / **برمجيات النظام** : هي برامج تعميمية مرتبطة بنظام التشغيل وتمثل مجموعة من برامج الحاسوب

وتسيطر على وحدة المعالجة المركزية ومعداتنا ، وتعمل برمجية النظام كجهة متوسطة بين البرمجيات

الأخرى و الأجهزة و المادية للحاسوب

ب / **برمجيات التطبيق** : هي مجموعة من البرامج تعمل على انجاز واجبات محددة أو وظائف لإدارة أعمال

مطلوبة من قبل المستخدم ، من حيث يستخدم المستخدم النهائي برمجية التطبيق تأدية نشاطات مثل معالجة

الكلمات أو تطوير صفحة على الشبكة العنكبوتية<sup>3</sup>

**3 الشبكات** : هي مجموعة من البرامج تعمل على انجاز واجبات محددة أو وظائف لإدارة أعمال مطلوبة ”

هي أدوات أو وسائل الاتصالات عن بعد مثل الهاتف ، الفاكس ، الألياف الضوئية و الشبكات الالكترونية

، وتعد شبكة الانترنت كأهم الوسائل في العصر الحديث و تستخدم لعدة أغراض<sup>4</sup> وتنقسم من:

أ / **الشبكات المحلية** : يستخدم هذا النوع من الشبكات لربط أجهزة الحاسب وملحقاتها ضمن مبنى واحد أو

مكتب واحد باستخدام ما يسمى بالخام

ب / **شبكات المنطقة** : تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني ومدينة بأكملها وقد تتكون من

مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة

<sup>1</sup> محمد محمد الهادي : **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقات** ، دار الشروق ، د ط ، مصر ، 1993 ، ص 52 .

<sup>2</sup> غسان قاسم اللامي ، مرجع سابق ، ص 21 .

<sup>3</sup> عبادة زينب ، مرجع سبق ذكره ، ص 45 .

<sup>4</sup> محمود محمود العيفي : **التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات** ، دار الثقافة ، د ط ، مصر ، 1994 ، ص 31 .

ج / الشبكات الواسعة : وتستخدم هذه الشبكات لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات

بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دوليا<sup>1</sup>

### 4 الانترنت :

وهي شبكة داخلية محلية تربط مجموعة موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد أو في مواقع

مختلفة من اجل تسهيل الاتصال وتسيير عملهم من خلال المتصفح حيث تمنح الانترنت واجهة موحدة

على سطح الكمبيوتر لكل المستخدمين وهي وسيلة سهلة لتقاسم ومشاركة المعلومات داخل المؤسسة وتمثل

أيضا احداث تكنولوجيا نتجت من التمازج بين تكنولوجيا الحاسب و تكنولوجيا الاتصالات و الانترنت شبكة

اتحادية عالمية تضم حاسبات غير متجانسة وكان في الأصل مشروعاً بحثياً بدأته أمريكا لربط وتناقل

المعلومات داخ وزارة الدفاع الأمريكية ومع انطلاق النسيج العنكبوتي العالمي وه تطبيق سهل الاستخدام له

وصلة بيانية للمستخدمين يسرت استعماله وأصبحت الانترنت شائعة جدا ولها تطبيقات متعددة ويمكن

الحصول على خدمات متعددة عبر الانترنت مثل الخدمات الأساسية كالبريد الالكتروني وفتح المواقع

والخدمات الموسعة وهي التطبيقات الواسعة عبر الانترنت مثل التجارة الالكترونية وعقد والمؤتمرات عن

طريق الفيديو و التعليم والتدريب عن بعد<sup>2</sup>

### 05 أنواع تكنولوجيا المعلومات :

تصنف التكنولوجيا على أساس معايير عديدة

أولا :معيار درجة التحكم :و يضم ما يلي

<sup>1</sup>عبادة زينب ، مرجع سبق ذكره ، ص 45 .

<sup>2</sup>عبادة زينب : مرجع سابق ، ص 45 .

1- التكنولوجيا الأساسية : هي تكنولوجيا مشاعة تقريبا وتمتلكها المؤسسات الصناعية ، والمسلمة به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا .

2- تكنولوجيا التمايز : هي عكس النوع السابق حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية والتي تجعلها متميزة عن باقي المنافس.

ثانيا : معيار الموضوع للتكنولوجيا : و يتمثل في:

1- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : هي تلك المستخدمة في عمليات الصنع وعمليات التركيب والمراقبة؛

2- تكنولوجيا التسيير : هي المستخدمة هي معالجة مشاكل التنظيم والتصميم وتسيير تدفقات الموارد ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية .

3- تكنولوجيا التصميم : هي التي تستخدم في نشاطات في المؤسسة بمساعدة الحاسوب

4- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : هي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها وتزايد أهميتها باستمرار، نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير ، الذي يعتمد على جمع ومعالجة و بث المعلومات<sup>1</sup>.

ثالثا : معيار أطوار حياتها: حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل ( الانطلاق ، النمو، النضج ، الزوال) ووفق لذلك ينقسم إلى :

1- تكنولوجيا وليدة .

2- تكنولوجيا في مرحلة النمو .

3- تكنولوجيا في مرحلة النضج .

<sup>1</sup> محمد مسن : التدبير الاقتصادي للمؤسسات ، منشورات الساحل ، د ط، الجزائر ، 2001 ، ص ص83 . 84

ربعا : معيار الاستخدام :

1- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة :تكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة ، وبفضلها تكون

المؤسسة مستقلة في المحيط الخارجي .

2- تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة :عدم توفر التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب معنية يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط

الخارجي من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها .

**خامسا : معيار درجة التعقيد**

1-التكنولوجيا ذات الدرجة العالية : هي تكنولوجيا شديدة التعقيد يصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة .

التكنولوجيا العادية : هي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للتقنيين والمختصين المحليين في الدول النامية استيعابها إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار التي تصادف الدول النامية في الحصول على براءتها مع المعرفة الفنية<sup>1</sup>

**ثانيا : الأهمية ، الوظائف ، الأثر ، متطلباتها ،الفوائد**

**01 أهمية تكنولوجيا المعلومات :**

تبرز أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مساهمتها الجادة لتعزيز عناصر الميزة التنافسية للمنظمات إذ تتوسع الأعمال وتخفض التكاليف ، وتتحقق وفورات كبيرة في الجهد والوقت و المرونة العالية لتحديث

<sup>1</sup>إبراهيم سلطان : نظم المعلومات الإدارية ( مدخل النظم ) ، الدار الجامعية ، دط ، مصر ، 2005 ، ص42 .

وتطوير الأداء ، وتحقيق عوائد وموارد جديدة للمنظمة وتحسين سرعة الاستجابة للزبائن ،والتحسين سرعة الاستجابة للزبائن ، و التحسين المستمر للجوء وتكوين القاعدة التقنية لبناء نظم إدارة المعرفة في المنظمة .

ومن هنا فان تكنولوجيا المعلومات لها أهمية تكمن في ما يلي :

القدرة على تحويل البيانات إلى معلومات تحقق فائدة كبيرة

العمل على تبسيط معالجة المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتحقيق الفائدة المرجوة<sup>1</sup>

تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الحديثة

تنمية وتطوير شبكات الاتصالات المعالجات الدقيقة

ظهور نظم معلومات جديدة مبنية على استخدام أجهزة الحاسبات الالكترونية وشبكات الاتصالات المتقدمة

الطلب الكبير على المعلومات الذي حولها إلى مورد استراتيجي هام ،

دور المعلومات والمعرفة اليوم في صنع الميزة التنافسية حيث أصبحت من صنع عقل الإنسان وقدراته وليس

هبة الطبيعة كما كانت سابقاً<sup>2</sup>

## 02 - وظائف تكنولوجيا المعلومات:

**الحصول على البيانات :** وتكون من خلال تكديس البيانات التعامل معها لاحقا المنظمة أو الفرد.

**المعالجة :** وهي تحويل أشكال البيانات و المعلومات وتحليلها نتيجة ارتباطها مع الحاسوب وتشمل المعالجة

على عدة عمليات .

<sup>1</sup> هاشم فوزي العيادي ، جليل كاظم العارضي : نظم إدارة المعلومات ، دار الصفاء ، ط1 ، عمان ، دس ، ص27 .  
<sup>2</sup> منذر محمد عكور : اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أنماط الثقافة التنظيمية الساندة في وزارة الداخلية الأردنية ، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال ، جامعة ال بيت ، الأردن ، 2011 ، ص 33 .

ا معالجة البيانات : (رموز ، أرقام خام ، رسائل ... ) وتحويلها إلى معلومات ذات فائدة .

ب معالجة المعلومات : وهي تحويل أي من المعلومات إلى أشكال أكثر تفصيلا وتنوعا ودقة إذ تكون معلومات نهائية واضحة وهادفة .

ج معالجة النصوص : و تعني صياغة وثائق نصية مثل التقارير والنشرات الإخبارية والمراسلات وتعمل نظم معالجة النصوص بالمساعدة في إدخال البيانات والنصوص و الأشكال وعرضها بصورة جذابة .

د معالجة الأصوات : ويعني معالجة المعلومات الضوئية إذ شهدت هذه المعالجات تطورا نوعيا فقد وجدت نظما تسمح للأفراد بالتحدث مباشرة إلى نظام الحاسوب لتوجيهه ولتنفيذ إجراءات محددة .

ه معالجة الصورة : تحويل المعلومات المرئية والرسوم والصور إلى أشكال يمكن و إدارتها ضمن الحاسوب أو تحويلها بين الأفراد و الحواسيب الأخرى .

**خلق و توليد المعلومات** : تستخدم تكنولوجيا المعلومات دائما لخلق المعلومات يعني معالجة البيانات وتنظيم

المعلومات بشكل مفيد سواء على شكل أرقام ، أو نصوص أو صور أو أصوات ، وأحيانا إعادة توليد المعلومات بشكل أصلي وفي أحيانا أخرى يجرى توليدها بشكل جديد

**خزن البيانات والمعلومات** : من خلال خزن البيانات والمعلومات تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى

لتكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق ، إن البيانات و المعلومات المخزونة توضع في وسط

للخزن مثل (الأقراص الممغنطة أو الأقراص المدمجة) التي لا يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة إليها

ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغة تأخذ حيزا اصغر من المصدر الأصلي

**الاسترجاع :** ويعني وضع واستنساخ البيانات والمعلومات من اجل معالجة مستقبلية أو لنقلها إلى مستخدم آخر ولهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعناوين الأوساط التي حزنت المعلومات عليها جعلها جاهزة للاسترجاع والمعالجة

**النقل :** وهي إرسال المعلومات من موقع إلى آخر فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحدثات والمعلومات من موقع إلى آخر ويتم ذلك من خلال اعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف والضوئية... الخ

### 03 - اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات : مما لا شك فيه أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في

مؤسسة احدث نقلة نوعية على مستوى المؤسسات حيث استطاعت هذه التطبيقات الدخول إلى جميع المؤسسات العامة والخاصة و يتم مناقشة اثر استخدام هذه التطبيقات على المنظمات ، من أثرها على الاستراتيجيات الوظيفية كما يلي :

#### 1 اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات عن إستراتيجية الإنتاج :

لقد ساعدت على تنفيذ الاستراتيجيات الخاصة بالإنتاج وخدمات المستهلكين وذلك من خلال التصميم الهندسي للعمليات ونظام الرقابة والمخزون ، المشتريات ، التصنيع من خلال استعمال الحاسب الآلي حيث أدى ذلك إلى :

زيادة حجم الإنتاج وتقليل التكاليف من خلال الاستفادة من اقتصاديات الحجم الكبير .

زيادة التكامل بين الأنظمة الرئيسية والمساعدة في المؤسسة ، و للقضاء على الازدواجية في أداء الأعمال وبالتالي سرعة الانجاز واختصار الوقت<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> منذر محمد عكور ، مرجع سابق ، ص 31 .

## 2 اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إستراتيجية المالية :

سهلت على تنفيذ الإستراتيجية المالية ، من حيث الحصول على الأموال واستخدامها والسيطرة عليها بكفاءة عالية ، ومراقبة التدفقات المالية وغير ذلك بحيث تستطيع المؤسسة الحصول على تقارير دورية ومنتظمة عن الوضع المالي من خلال فترات زمنية معينة .

## 3 اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إستراتيجية البحث والتطوير :

كان لها دور مهم في تنفيذ وظيفة البحث والتطوير وذلك من خلال تطوير المعرفة اللازمة للإدارة و العاملين ومساعدتهم في تصميم المنتجات الجديدة وتطوير المنتجات الحالية وبالتالي تحسين عمليات الإنتاج<sup>1</sup>.

## 4 اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين :

يرى العديد من الباحثين تكنولوجيا المعلومات لها تأثير ايجابي على العاملين وعلى مستوى المهارات التي يجب أن يتمتع بها هؤلاء العاملين وعلى ما يحصلون عليه من أجور وحوافز بالإضافة إلى مساهمة هذه التكنولوجيا في زيادة إنتاجية العاملين بتكنولوجيا المعلومات والمعرفة .

حيث أكد البعض إن تكنولوجيا المعلومات قد أدت إلى تغيير في أنواع العمالة ومستوى مهارتها وفي معدلات الأجر في مختلف الوظائف أكثر من تأثير على إجمالي التوظيف أو إجمالي عدد العاملين فتكنولوجيا المعلومات تساهم بدرجة كبيرة في تحسين بيئة العمل وذلك عم طريق التخلص من الأنشطة و الأعمال الروتينية مما يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين : فهي تساهم أيضا في التخلص من الأنشطة المتكررة و الأقل اعتماد على الأنشطة الذهنية ، لكي يتفرغ العاملون للأنشطة الذهنية و الإبداعية و هو ما يساهم في زيادة رضى هؤلاء العاملين هذا بالإضافة إلى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في اختفاء عدد من

<sup>1</sup>عبادة زينب : اثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العامل بالمؤسسة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر - تخصص تنظيم وتنمية ، جامعة العربي التبسي ، 2016 ، ص 47 .

الوظائف التقليدية و النمطية ، و خلق وظائف ومجالات عمل جديدة مثل تصميم و إنتاج الأقمار الصناعية و صيانتها ، كما ساهمت التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات في المجتمعات والمؤتمرات عن بعد في ظهور أنماط جديدة من العمل ، حيث لم يعد العمل ينحصر في أماكن العمل التقليدية ، بل أصبح العمل المتنقل ، والعمل من المنزل من أنماط العمل ينحصر في أماكن العمل التقليدية ، و في ظلّه تلاشت الحواجز الجغرافية و المسافة بدل الموظف وعمله وهو ما ساهم في توفير المزيد من فرص العمل وخلق بيئة عمل أفضل ومن ثم تحسين إنتاجية العاملين .

و هكذا فتأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين يكمن في النقاط التالية :

تساهم في زيادة السرعة في انجاز الوظائف .

تقليل التكاليف الأزمة لأداء العامل.

تحسين وزيادة جودة ونوعية مخرجات العمل .

زيادة الكفاءة و الفاعلية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة و القضاء على

الازدواجية في أداء العمل .

جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين<sup>1</sup>.

### 04 - متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات :

هناك العديد من الإمكانيات و المتطلبات الواجب توفرها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات و ذلك على النحو

التالي :

<sup>1</sup>احمد موسى فرج الله : دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي ، مذكرة لنيل الماجستير ، جامعة الإسلامية غزة ، فلسطين ، 2012 ، ص 78 .

1- متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية : وتتمثل فيما يلي :

- الحد من البيروقراطية الإدارية والعمل المكتبي وتبسيط إجراءات العمل لتقليل المجهود اليدوي فيحل محله وظائف جديدة تتيح فرصة للابتكار والتحديد والاستفادة من مجالات الإبداع لدى الأفراد.
- تطبيق أساليب حديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية للتعين والاختيار .
- إتاحة فرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتطوير المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال التكنولوجيا والمعلومات .
- تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة وإدارتها وأقسامها المختلفة .
- تنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات يساعد على إخراج كل ما لديهم من طاقات وادعات .
- تدعيم وجود كوادر بشرية ذات إصرار واستعداد والرغبة في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مختلف قطاعات النشاط<sup>1</sup>.

2 - متطلبات فنية : ونجد منها :

- العمل على سيطرة الحاسب الآلي على كافة العمليات ومعاملات المنظمة مما يستلزم نوعية حديثة من مهارات الخاصة بتجميع وتسجيل وتحليل وتفسير وبرمجة البيانات والمعلومات .
- ضرورة توافر القدرة الفنية لدى العاملين لاستخدام وتشغيل والحاسوب لمتابعة جميع التطورات .

<sup>1</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي : المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية ، المكتبة العصرية ، د ط ، مصر ، 2007 ، ص226 .

ان تحقق تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها توقعات وطموحات مستخدميها فيما يتعلق بتضمين النظام وكذا العمليات التطبيقية .

- الاعتماد على مصادر متعددة لتوفير المعلومات والكفاءات في مجال تكنولوجيا المعلومات<sup>1</sup>.

**متطلبات الاجتماعية والنفسية :** وتتمثل في ما يلي :

- تامين ثقافة تنظيمية تعتمد على دور وأهمية المعلوماتية في اتخاذ القرارات على كافة الأصعدة الإستراتيجية والإدارية .

- العمل بروح فريق العمل بدل روح الصراع والمنافسة .

- تنمية الاتجاهات الايجابية لدى الأفراد نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات .

- زيادة قدرة التعلم وحثهم على التعرف على كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات<sup>2</sup>.

**4 - المتطلبات المادية :** تتمثل في :

- توفير الدعم المالي المطلوب لإدخال تكنولوجيا المعلومات بحسب متطلبات كل جهة إدارية .

- القيام بالتحليل المالي تجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق اقتصاديات تشغيلها .

- اعتماد دراسات الجدوى المالية والاقتصادية اللازمة قبل إدخال تكنولوجيا المعلومات لتأكيد فوائدها على المدى البعيد<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> محمد الصيرفي : إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، ط1 ، الإسكندرية ، 2004 ، ص31 .

<sup>2</sup> جعفر حسن جاسم الطائي : تطبيقات الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج ، د ط ، عمان ، 2006 ، ص 63

<sup>3</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي : مرجع سابق ، ص229 .

05 - فوائد تكنولوجيا المعلومات :

- تعمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق التنظيم .
- تسمح بالتواجد في كل مكان .
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة .
- العمل على تقليص الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية .
- تمثل أداة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية و الكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات .
- تعطي التفاعل مع تحركات المنافسين لمسايرة تطورات جذرية التي تضمن طرق الإنتاج والتوزيع .
- تساعد في تقديم عروض ملائمة مع احتياجات العملاء لخلق الميزة التنافسية ، إيجاد أسواق جديد بأحسن سرعة وأقل ثمنا .
- تمكن من إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وتساهم في خلق انفتاح كبير على المحيط .
- تساهم في تجميع المؤسسات بتسهيل تسويق المنتجات وتوفير المواد الأولية اللازمة ما بخلق مجالاً فسيحاً للتعامل فيما بينها .
- تعد الوسيلة الأمثل لإدارة المؤسسات الكبيرة ذات الفروع .
- تحسين الوضع التنافسي للمؤسسة ، وتحسين العمليات الإنتاجية في تخفيض الوقت والتكلفة وتحسين مستوى الجودة .
- المساعدة في عمليات التخطيط و الرقابة و اتخاذ القرارات <sup>1</sup> .

<sup>1</sup> إبراهيم بختي : تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغير و المتوسطة ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، تخصص علوم الاقتصاد ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2005 ، ص09 .

## خلاصة :

في الأخير يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت من أهم وسائل المؤسسة، حيث تلعب دورا كبيرا في تحقيق التكامل بين المتغيرات في البيئة الخارجية وبين احتياجات وقدرات المؤسسة، ومن هنا ظهرت ضرورة تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات كونها لا تقل أهمية عن أي عنصر آخر من عناصرها من إنتاج ، تسويق، مالية أو موارد بشرية .

كما يمكن القول أن ظهور تكنولوجيا المعلومات كان له الأثر البالغ في تطور نظام المعلومات، حيث أصبح هذا الأخير أكثر فعالية في المنظمة من خلال تحسين أداء أنشطتها و موارد البشرية ورفع مستوى كفاءتها.

وبالتالي يجب على المنظمة التي ترغب في البقاء والاستمرار أن تطبق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وفعالية ، وذلك عن طريق استعمالها في تصميم برامج عمل تمكنها من تحسين أدائها وزيادة قدرتها التنافسية .

# الفصل الثالث : استقطاب الموارد البشرية

تمهيد

أولا : استقطاب الموارد البشرية

01 مفهوم استقطاب الموارد البشرية

02 أهمية استقطاب الموارد البشرية

03 مبادئ استقطاب الموارد البشرية

04 مبررات استقطاب الموارد البشرية

05 القائم بعملية استقطاب الموارد البشرية

06 مصادر استقطاب الموارد البشرية ثانيا : الاستقطاب الالكتروني

ثانيا : الاستقطاب الالكتروني

01 تعريف الاستقطاب الالكتروني

02 أهمية الاستقطاب الالكتروني

03 أهداف الاستقطاب الالكتروني

04 مصادر الاستقطاب الالكتروني

05 الاستقطاب الالكتروني في الجزائر

خلاصة

## تمهيد

تسعى المؤسسة دوماً لتحقيق أهدافها ، و التطور لزيادة إنتاجها لذا فهي تعمل دائماً للبحث عن أفضل الحلول لتحقيق أهدافها و بما أن المورد البشري هو عصب المؤسسة و هو الأساس الذي تتحرك به ، فإن هذه الأخيرة تسعى دائماً للحصول على أفضل العمال و هذا لا يتحقق إلا عن طريق الإستقطاب الفعال للموارد البشرية ، حيث أن الإستقطاب يتضمن البحث عن الأفراد المؤهلين و جذبهم لشغل الوظائف الشاغرة، أي لا بد أن يكون الإستقطاب بالكمية و النوعية المطلوبة، فكلما تحقق هذا الأخير كلما تحققت أهداف المؤسسة ، لأنه يمثل الطاقات البشرية و المهارات و الكفاءات التي تمتلكها المؤسسة ، لذا فسنتناول في فصلنا هذا موضوع الإستقطاب كونه خطوة مهمة في كل مؤسسة و لا يمكن الاستغناء عنها في سد الشواغر، و بهذا تطرقنا في بحثنا هذا إلى مبادئ الإستقطاب لأنه لا يتم بطرق عشوائية، بل هناك مبادئ تنظمه ليحقق الأهداف المرجوة، فلا بد من تركيز الإستقطاب في إدارة واحدة ، كما لا بد من معرفة سوق العمل و العرض المتاح من القوى العاملة المؤهلة لشغل المناصب التي تقوم المؤسسة باستقطابها ، و كذا الظروف الإقتصادية السائدة و كذلك معرفة المصادر التي سيتم الإستقطاب منها ، و هذا كون عملية الإستقطاب عملية جد مهمة و أساسية. و الإستقطاب عملية مهمة جداً بالنسبة للمؤسسة و لا يمكن الاستغناء عنها أو الاستهانة بها لأن إستقطاب العناصر المناسبة بالعدد الكافي له تأثير كبير في إنتاجية المؤسسة خاصة إذا كانت هذه العناصر تتميز بالكفاءة و المهارة .

## أولاً : استقطاب الموارد البشرية

### 01 تعريف الاستقطاب :

تمر عملية التوظيف بثلاث محطات هي الاستقطاب و الاختيار و التعيين ويقتضي تعيين الأفراد دراسة دقيقة للمصادر المختلفة التي يمكن الحصول منها على القوة العاملة المطلوبة .

عرف الاستقطاب على انه ” نشاط ما هو في الواقع إلا عبارة عن عمل يتم بموجبه جذب وترغيب أكبر عدد من الموارد البشرية المؤهلة والصالحة و المتاحة في سوق العمل وفق النوعية التي تحددها المنظمة ، وذلك من أجل التقدم للعمل لديها من رغبة واقتناع ... يمكن القول أن نشاط الاستقطاب و الترغيب تكون المنظمة بحاجة إليه ، عندما تظهر نتائج تخطيط الموارد البشرية وجود نقص في الموارد البشرية لديها خلال الفترة يجري التخطيط لها .<sup>1</sup>

يتضمن الاستقطاب البحث و جذب وعاء من الأفراد المؤهلين لشغل الوظائف الشاغرة ، ويتحدد حجم مجهود المنظمة المبذول للاستقطاب ، والطرق و الوسائل المستخدمة في هذه الجهود ، خلال عملية تخطيط الموارد البشرية ومتطلبات الوظيفة المعنية المراد شغلها .<sup>2</sup>

ركز هذا التعريفين أن عملية ترغيب وجذب الموارد المناسبة يكون عن طريق التخطيط الجيد .

كما عرف أيضا ” أن الاستقطاب عملية اكتشاف المرشحين المحتملين و الراغبين و المؤهلين لشغل

الوظائف الشاغرة و المتوقعة ” حلقة وصل بين من يرغب بملء الوظائف وبين من يبحث عن التوظيف<sup>3</sup>

<sup>1</sup> انس عبد الباسط عباس : إدارة الموارد البشرية ، دار المسيرة ، ط1 ، عمان ، 2011 ، ص 102 .

<sup>2</sup> روية حسن : إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية ، د ط ، الإسكندرية ، دس ، ص99 .

<sup>3</sup> صفوان محمد المبيضين : عائض بي الشافي الاكلبي : التخطيط في الموارد البشرية ، اليازوري للنشر و التوزيع ، د ط ، عمان ، 2010 ، ص47 .

يمكن التوصل من خلال التعريف أن عملية الاستقطاب، مشتركة من طرفي العمل المستخدم والباحث عن العمل .

## 02 - أهمية عملية الاستقطاب :

يمكن القول بان عملية الاستقطاب عملية ثنائية بين الفرد و المنظمة ففي الوقت التي تمارسها المنظمة للبحث عن المرشحين يمارها الفرد للبحث عن المنظمة " لكي تكون عملية الاستقطاب اقتصادية وفعالة ، لابد من توافر مجموعة كبيرة من المرشحين أو المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة ، لاختيار أفضل من بينهم غير أن ذلك لا يعد أمرا ميسورا ، في سوق العمل ، وعليه فان عملية الاستقطاب تهدف إلى إيصال معلومات وافية عن الوظائف الشاغرة إلى سوق العمل (البيئة الخارجية و الداخلية للمنظمة ) من اجل زيادة عدد المتقدمين المحتملين لشغل الوظائف إذ انه كلما ازداد عدد المتقدمين ، توافرت فرص اكبر لاختيار الموظفين الأكثر ملائمة وانسجاما مع متطلبات ملء الوظيفة أو الوظائف المطلوب أشغالها "1 .

وعلى هذا الأساس فان عملية الاستقطاب تكتسب أهميتها في المنظمة إذ أن أدائها الناجح يمكن أن يسهم في تحقيق الأهداف الآتية :

- 1 - توفري مجموعة كافية من المتقدمين لشغل الوظائف وبأقل تكلفة ممكنة مما يعني تحديد مجموعات عمل أو الأفراد الذين يمكن الاستعانة بهم لسد الشواغر .
- 2 - الإسهام في زيادة فاعلية عملية الاختيار من خلال جذب أفراد مناسبين يتم الاختيار النهائي من بينهم مما يؤدي إلى تقليل عدد المتقدمين غير المؤهلين .

<sup>1</sup> انس عبد الباسط عباس : إدارة الموارد البشرية ، دار المسيرة ، ط1 ، عمان ، 2011 ، ص ص 47 48 .

- 3 - الإسهام في زيادة استقرار الموارد البشرية في المنظمة عن طريق جذب مرشحين جيدين و الاحتفاظ بالعاملين المرغوبين ، وكسب رأي ثقة المرشحين الساعين وراء الوظائف الشاغرة سواء تم توظيفهم أم لا .
- 4 - جذب اكبر قدر ممكن من المرشحين الأكفاء المتقدمين للعمل وتقييم قدراتهم و احتمالات نجاحهم في الأعمال التي يمكن أن تسند إليهم في حال صدور قرار بتوظيفهم في مرحلة لاحقة .
- 5 - تقليل جهود ونفقات الأنشطة الخاصة بالموارد البشرية التي تلحق عملية الاختيار بالتدريب عن طريق التركيز على جذب مجموعة ملائمة و متميزة وذات كفاءة و تأهيل مناسبين من المتقدمين لشغل الوظيفة الشاغرة .

- 6 - تحقيق المسؤولية الاجتماعية و القانونية والأخلاقية لإدارة الموارد البشرية ، عن طريق الالتزام بعملية البحث الصحيحة ، و تأمين حقوق المتقدمين المرشحين لشغل الوظائف ،ومنه إبراز دور المنظمة أمام الرأي العام وتسويق وتزويد سوق العمل بالوظائف و الشواغر الواعدة التي يكمن أن توفرها المتواجدين في السوق<sup>1</sup>.

### 03 - مبادئ الاستقطاب : تقوم عملية الاستقطاب على مجموعة من المبادئ التي من خلالها تحقق

الأهداف المرجوة من هذه العملية فلا يمكن نجاح عملية الاستقطاب إذا لم تجرى انطلاقاً من عدة مبادئ ومن أهم هذه المبادئ نجد :

**1 حتمية المركزية في الاستقطاب :** أي أن ينبغي أن يتركز الاستقطاب في إدارة واحدة سواء في يد واحدا و مجموعة أشخاص حتى يكون هناك تركيز كاف في هذه العملية .

**2 معرفة طبيعة سوق العمل :** أي ينبغي على الإدارة أن تدرس طبيعة سوق العمل من حيث نوعية العاملين المرتقبين ونظرتهم للعمل .

<sup>1</sup> أبو شيخة نادر احمد : إدارة الموارد البشرية ، دار الصفاء، ط1 ، عمان، 2000، ص

**3 المهارات المتاحة :** أي نوعية المهارات التي يمكن أن يوفرها سوق العمل .

**4 الظروف الاقتصادية :** لاشك أن الظروف الاقتصادية في سوق العمل تؤثر على عملية الاستقطاب

فنوعية الوظائف وظروف المرتبات في باقي المنظمات وأيضا ندرة العمالة في السوق تؤثر في عملية الاستقطاب .

**5 حتمية التحليل المدروس لتقويم مصادر الاستقطاب :** ينبغي باستمرار تحليل المصادر التي تم الاستقطاب

منها وذلك بغرض الكشف عن عدد من تم استقطابهم على مدى الفترات الزمنية الماضية ، وكذلك الكشف عن درجة نجاح وفضل كل مصدر ، ويتم التحليل كمياً وصيفياً حيث قد تتيح بعض المصادر عدداً أكبر من المستقطبين و لكنها تكون ذات نجاح أقل<sup>1</sup>.

#### 04 - مبررات الاستقطاب وأسبابه :

عندما تصبح إحدى وظائف المنظمة شاغرة ، أو تتوقع أن تخلو الوظيفة من شاغلها في المستقبل القريب فإن أول ما يشغلها هو أن توفر الموظف المناسب لشغلها و يمكن القول أن أهم مبررات الاستقطاب تتمثل فيما يلي :

**1 إعادة التنظيم :** قد يحتاج التنظيم إعادة تنظيم الوظائف بشكل ما حتى يمكن أداء نفس العمل ولكن

بالعدد المناسب من الأفراد حيث انه أصبح من المتطلبات الضرورية للكثير من المنظمات .

**2 العمل المرن :** يعد العمل المرن من بين السبل التي يمكن إتباعها للحفاظ على إنتاجية ، دون زيادة

العاملين أو حتى الاحتفاظ بنفس عددهم، ويمكن أن يأخذ العمل المرن عدة صور من بينها زيادة وقت العمل

<sup>1</sup> فيصل حسونة : إدارة الموارد البشرية ، دار أسامة ، ط1 ، الأردن ، 2008 ، ص 60 .

الإضافي وهذا إلى جانب ساعات العمل المرنة ، والعمل عن طريق الاتصالات ، وعدم الحضور لمكان إلا لإتمام الإجراءات الرسمية أي إتاحة الفرصة للعاملين لإتمام جزء ما من العمل في المنزل .

**3 العمل لجزء من الوقت أو الاتفاق مع العاملين :** لا تفضل بعض المنظمات العمل طول الوقت لعاملها وإنما تعتمد على تحديد جزء من الوقت لهم أو تتفق على نصف يوم أو فترة واحدة في الصباح أو في المساء وقد تعتمد إحدى مكاتب العمل لتوفير متطلبات من العمالة حسب كمية العمل لديها .

**4 الاعتماد على متعهدين :** (المكاتب الخدمية والتجارية ) التي تمد المنظمات باحتياجاتها من العمالة دون ضمان إنتاجيتها فهي بمثابة وسيط لتوفير العاملين بمؤهلات وخبرات معينة فقط .

**5 انتقال العاملين وترقيتهم :** يتم انتقال العاملين من وظيفة لأخرى لحل بعض المشكلات التنظيمية أو تحقيق تنمية الموظف الذي يتم نقله ، ويفضل الكثيرون انتقال الموظف وترقيته من الداخل المنظمة عن البحث عن شاغل الوظيفة من خارج المنظمة، ذلك لتقليل التكاليف وزيادة الدافعية وتحفيز العاملين بالمنظمة

**6 مشاركة الوظيفة :** المشاركة من بين التطبيقات التي شاع استخدامها بكثرة في السنوات الأخيرة ، وذلك لأنها تحقق الكثير من الفوائد إلى جانب ما تؤديه لزيادة الانتماء الوظيفي .

**7 زيادة كمية العمل :** قد تزداد كمية العمل التي ينفذها الموظف المعين لدرجة تمتد في جهد إضافي هذه الزيادة قد تكون بحجم يتطلب تعيين موظفين جدد .

**8 ظهور الحاجة إلى مهام جديدة :** قد تظهر الحاجة إلى مهام ووظائف جديدة تستدعي موظفين إضافيين<sup>1</sup>.

**9 حصول شاغل في وظيفة ما :** تحدث الشواغر بسبب ترك احد العاملين منصبه لسبب ما كالترقية إلى وظيفة أخرى أو الإحالة أو التقاعد أو الترتك ، أو التغيب لفترة طويلة جدا تستدعي إيجاد من يحل محله<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> زاهر عبد الرحيم : مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية ، دار الراوية ، ط1 ، عمان ، 2011، ص 62 .

## 05 - القائم بعملية الاستقطاب :

يهدف الاستقطاب إلى جذب عدد من الأفراد المؤهلين وذوي الكفاءة ، لشغل كل وظيفة من الوظائف الشاغرة ” حيث تقوم المنظمات الكبيرة بإنشاء وحدات متخصصة لإدارة الموارد البشرية ، وتتضمن هذه الوحدات أقسام متخصصة في وظائف إدارة الموارد البشرية ، ومن ها ما يسمى بقسم التوظيف أو ( مكتب التوظيف) حيث يعمل به عدد من التخصيصين في الإعلان عن الوظائف وجذب العمالة ، وإجراء المقابلات المبدئية مع المبتدئين وحتى مرحلة الاختيار النهائي والتي يشارك فيه المديرون التنفيذيون ”.

ويعد دور مكتب التوظيف و العاملين به من الأمور المهمة و الحرجة ، ويرجع السبب في ذلك على أن العاملين بهذا المكتب هم الذين يتصلون بطريقة مباشرة مع المتقدمين لشغل الوظائف ، سواء من الداخل المنظمة أو من خارجها<sup>2</sup>.

أما في المنظمات الصغيرة ، فقد تسند عملية استقطاب العمالة إلى حد المكاتب الاستشارية المختصة في جذب العمالة ، أو قد يقوم بهذه العملية المديرون التنفيذيون بأنفسهم بالاشتراك مع مدير الموارد البشرية<sup>3</sup>.

يجب إن يكون للمتخصصين في عملية التوظيف مواصفات خاصة أثناء إدارة المقابلات التي تعطي للمرشح من البداية انطبعا إما طيبا أو سيئا عن المنظمة وبالتالي يجب أن يكونوا من ذوي المهارات في المقابلات الشخصية وإن يكونوا مدرسين على وسائل الاتصال الشفوي .

<sup>1</sup> سعاد نائب برنوطي : إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد ، دار وائل ، ط 3 ، الأردن ، 2000 ، ص 215 .

<sup>2</sup> راوية حسن : إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية ، القاهرة، دس ، 116 .

<sup>3</sup> احمد ماهر : إدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة ، ط 1 ، الإسكندرية ، 2001 . ص 34 .

## 06 - مصادر الاستقطاب :

يتوقف نجاح عملية الاستقطاب جزئياً على التوافق بين مصادر الاستقطاب ونوعية الوظائف المراد شغلها ... ويعني ذلك أن بعض مصادر الاستقطاب تكون أكثر فعالية عن غيرها في شغل نوعيات معينة من الوظائف من ناحية أخرى ، فان كل مصدر له مزايا وعيوبه التي يجب أخذها بالحسبان عند عملية البحث عن الأشخاص المطلوبين و بصفة عامة يمكن التمييز بنوعين من مصادر استقطاب العمالة<sup>1</sup> .

### أولاً : المصادر الداخلية :

تتطوي مصادر الاستقطاب الداخلية على إتاحة الفرصة للعاملين بداخل المنظمة لشغل الوظائف الشاغرة في ضوء متغيرات موقفية فاعلة وتعتمد هذه المصادر على ما يسمى بالمستودع المهاري ، و يعبر عن المستودع المهاري هذا بقاعدة البيانات المتكاملة الموجودة بالمنظمة، و التي توفر كافة البيانات عن الوظائف ببطاقات وصف وظيفي متكاملة وأيضاً بيانات عن كل الأفراد الموجودين بالمنظمة من حيث السن ، و الخبرة و القدرة و المهارة وغير ذلك من البيانات التي تحدد ملامح خريطة الموارد البشرية<sup>2</sup>.

وهذا يعني انه إذا خلت الوظيفة معينة في المنشأة فانه يجب الإعلان عنها داخل المنشأة حتى يمكن بمن تتوفر فيه شروط شغلها من العاملين بها أن يتقدم لها وفي الحياة العملية يتم الحصول على الأفراد المناسبين من داخل المنشأة بإحدى الطرق التالية :

**1 / الترقية :** تستعمل هذه الطريقة كثيراً نظار لبساطتها لكونها توفر المعلومات عن الوظائف الشاغرة لكل عمال المنظمة بواسطة المعلقات وتترك المجال مفتوح لتقديم طلبات العمال للترشح للوظائف الشاغرة و تتميز

<sup>1</sup> زاهد محمد ديري : إدارة الموارد البشرية ، دار الثقافة ، ط1 ، عمان ، 2011 ، ص ، 103  
<sup>2</sup> محمد حافظ حجازي : إدارة الموارد البشرية ، دار الوفاء ، ط1 ، الإسكندرية ، 2007 ، ص ص 137 138 .

هذه الطريقة بتشجيعها للعمال على التدخل في تسيير مساهمهم الوظيفي كما تمكنهم من تحضير أنفسهم للتنقل من منصب لآخر، للترقية فضل للتعريف بمهاراتهم<sup>1</sup> إما بالاقدمية أو بالاختيار .

**2 / النقل (التحويل) :** وقد يتم تطبيق سياسة التوظيف من داخل المنشأة عن طريق التنقل الداخلي للموظف إلى وظيفة آخر أو من فرع إلى فرع إلى فرع آخر و الهدف من ذلك قد يكون لخلق توازن في عدد العاملين في الإدارات المختلفة ، فقد تكون هناك أقسام أو إدارات مزدحمة بالعاملين في حين يوجد نقص في بعض الإدارات الأخرى وتختلف هذه الطريقة عن سابقتها ، في أنها ليس من الضروري أن تتضمن عملية التنقل زيادة في الأجر و المسؤولية و السلطة.

**3 / الموظفون السابقون :** قد تلجأ بعض المنشآت إلى إتباع سياسة توظيف السابقين على أساس أنهم موظفون من الداخل وخاصة الراغبين منهم العودة إلى العمل وهذا المصدر اثبت أهميته وجدواه في بعض المشاعات ، وهناك سياسة أخرى قريبة الشبه من هذه السياسة و هي سياسة توظيف أبناء العاملين بالمنشأة وإتباع هذه السياسة أكثر وضوحا في المشاعات الصغيرة تحقق مزايا عدة للمنشأة منها الشعور بالولاء و الانتماء للمنظمة من قبل العاملين بها ، و أيضا زيادة الشعور بالرضاء بينهم<sup>2</sup>.

**4 / مخزون المهارات :** يستخدم هذا الأسلوب عندما يكون لدى المؤسسة تصور كامل من القدرات و المهارات المتوفرة لدى العاملين فيها ، حيث يتم تحديد احتياجات كل وظيفة من الخبرات و القدرات و

<sup>1</sup> حمداوي وسيلة : إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر لجامعة ، د ط ، قالمة ا، 2004 ، ص 90 .  
<sup>2</sup> انس عبد الباسط عباس : إدارة الموارد البشرية ، دار المسيرة ، ط1 ، عمان ، 2011 ، ص104 .

المهارات و الرجوع إلى مخزون المهارات للبحث عنم فيهم تلك المهارات و القدرات ويتم شغل الوظيفة آنذاك من هذه المهارات سواء بالترقية أو التنقل<sup>1</sup>.

**5 / الإعلان الداخلي :** ويستخدم هذا الأسلوب حينما ترغب المؤسسة في شغل بعض الوظائف الدنيا ، إذ من المفيد نشر حاجتها في لوحات الإعلانات في المؤسسة وهذه الإعلانات يقرأها العاملون في المؤسسة وينشرون تلك الأخبار خارجها في محيط الأصدقاء و الأسرة حيث يتقدم للوظيفة بعد ذلك من يجد في نفسه موصفات شغلها<sup>2</sup>.

### ثانيا : المصادر الخارجية :

هي المصادر التي تمد المنظمة باحتياجاتها من الموارد البشرية من السوق العمل ، خارج المنظمة و تلجا المنظمة لهذه المصادر للتغلب على مشاكل المصادر للتغلب على مشاكل المصادر الداخلية و لعجزها عن التلبية المناسبة<sup>3</sup> ، ومن أهم المزايا التي يتميز بها الاستقطاب من الخارج هي كبر الوعاء الذي يضم المواهب والمهارات عكس الحال عند قصر الاستقطاب على المصادر الداخلية فقط أيضا ... انه عند استقطاب فرد من الخارج يأتي بوجهات نظر وأفكار ورؤى جديدة تفيد المنظمة<sup>4</sup> . ومن أهمها :

### 1 / الاستقطاب من الجامعات :

من الممارسات الشائعة التي تستخدمها المنظمات الخاصة والعامة للاستقطاب هي الاستقطاب من الكليات و الجامعات ، وعادة ما تقوم الجامعة بتحسين أنشطة الاستقطاب وبصفة عامة فان المنضمت ترسل فرد أو أكثر من أفراد القائمين بالاستقطاب إلى الجامعة لإجراء المقابلات المبدئية وفي حالة توافر مؤشرات النجاح في احد الأفراد فانه يتم دعوته لزيارة المنظمة قبل اتخاذ

<sup>1</sup> مهدي حسن زويلف : إدارة الموارد البشرية مدخل كمي ، دار الفكر ، ط1 ، عمان ، 2001 ، ص 67 .  
<sup>2</sup> مهدي حسن زويلف ، نفس المرجع ، ص 67 .  
<sup>3</sup> محمد حافظ حجازي ، مرجع سابق ، ص 140 .  
<sup>4</sup> راوية حسن : إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية ، د ط ، الإسكندرية ، دس ، ص 104 .

قرار التعيين ... وقبل إجراء المقابلة الشخصية مع المتقدم للوظيفة يقوم القائم بالاستقطاب بمراجعة السيرة الذاتية للفرد .

**2 / وكالات التوظيف :** يمكن لوكالات التوظيف ، سواء العامة أو الخاصة أن تقدم مساعدات كبيرة فيما يتعلق باستقطاب الأفراد الجدد وتطبيق أو تستخدم هذه الطريقة في الدول المتطورة المتقدمة على مستوى كبير .

تعرف أيضا " منظمات تقدم خدمات مزدوجة للطلب والعرض ، للباحثين والراغبين في التوظيف وللمنظمات التي تعاني من الوظائف الشاغرة وذلك عن طريق تحقيق الانسجام بين لكلا الطرفين هناك ثلاثة أنواع لوكالات التوظيف :

**ا / وكالات التوظيف الحكومية :** تجمع كافة البيانات عن الأفراد في سن العمل والراغبين فيه وعن المنظمة واحتياجاتها ، ثم تقوم بالتوفيق بين العرض والطلب وتحديد الذين لا يعملون حتى توفر لهم تأمينات البطالة ، وهذه الوكالات لا تسعى للربح وإنما تقدم خدماتها مجانا

**ب/ وكالات التوظيف الخاصة :** إن هذه المنظمات لا تختلف عن سابقتها إذ أنها تتواجد في العديد من البلدان والأقطار إلا أنها تقوم بتقديم الخدمات الجاذبة لذوي المؤهلات و الكفاءات العليا لغرض تحقيق الأرباح لنشاطاتها التشريعية في مجال العمل ولذا فان هذه المنظمات تقوم بتوفير الخدمات المتكاملة في مجال استقطاب وتشغيل العاملين بدءا بالإعلان عن الفرد العامل خلال مدة تجريبية تتراوح بين 3-6 أشهر لحماية المنظمة وإدارتها وإذا لم يكن العامل قد مارس عمله بكفاءة مناسبة ونظرا لكون هذه الوكالات منظمات ربحية فهي تقوم باستيفاء أجورها من قبل الأفراد العاملين أو من أصحاب الأعمال أو مناصفة أو

أن طبيعة الأعمال المتوافرة لديها أو المطلوبة هي التي تحدد الصورة التي تتقاضى بها الأجور المتعلقة بخدماتها المتقدمة<sup>1</sup> .

ج / الوكالات الاستشارية : عبارة عن منظمات تقدم مشورتها في الأعمال المطلوبة وخاصة في المجالات الفنية الدقيقة ، مع ترشيح العاملين ، الذين سيقومون بالأداء في الأعمال التي قامت فيها الاستشارات و لذلك يتوفر لديها قاعدة بيانات عن الأفراد أصحاب التخصصات النادرة و ، الخبرات الفنية المتخصصة<sup>2</sup>

3 / التقدم المباشر للمنظمة : تستطيع المؤسسة أن تحصل على مواردها البشرية من خلال الأفراد الذين يتقدمون لها مباشرة أو بالبريد بغرض طلب وظائف ، كما يكون هؤلاء الأفراد بدرجات متنوعة من حيث التعليم و مستويات الخبرة ... إن هؤلاء الأفراد يتقدمون بطلب الالتحاق للعمل بمحض اختيارهم ، وبدافع ذاتي يدل على اهتماماتهم بالمؤسسة و الرغبة في العمل بها ، ولهذا يجب معاملة هذه الطلبات بعناية وعادة تقوم إدارة الموارد البشرية بتصنيف هذه الطلبات طبقاً لتخصصات الوظيفة ، وقد تقوم وكالات الاستخدام بهذه المهمة حيث هذه يكون لديها عدد كبير من البيانات عن طالبي التوظيف ويتم الرجوع إلى تلك البيانات عند الطلب أي منظمة لتخصصات معينة .

2 / الإعلان : هو أكثر أساليب استقطاب الأفراد شيوعاً ... وقد يكون الإعلان المصدر الوحيد لكثير من لمؤسسات ، ويرى البعض أن الإعلان وسيلة يجب اللجوء إليها كآخر محاولة لاستدعاء الأفراد بعد استفاد الوسائل الأخرى ... وفي مثل الأحوال تستخدم الوسائل المتعددة للإعلان مثل :

~ الإعلانات الداخلية .

~ إعلانات بالصحف اليومية و الدورية .

<sup>1</sup> خضير كاظم حمود ، ياسين كاسب الخرشة : إدارة الموارد البشرية ، دار المسيرة ، ط2 ، عمان ، 2009 ، ص 100 .

<sup>2</sup> محمد حافظ حجازي : مرجع سابق ، ص 141 .

~ إعلانات من خلال الراديو والتلفزيون .

ويجب استخدام الإعلان بحرص وحذر لأنه قد يؤدي إلى نتائج غير مرغوب بها فإذا ترتب عن هذا الإعلان غير الواضح جلب عدد كبير من طالبي الوظيفة ، فان تكاليف عملية الاختيار سترتفع بدرجة كبيرة وقد كلفوا أنفسهم وتحملوا النفقات ولم يتم اختيارهم لعدم وضوح الإعلان .

#### 5 / توصيات الموظفين الحاليين : إن كثير من المنظمات تعتمد على موظفيها Employees Referrals

في عملية التوظيف ويعتبر هذا النظام من النظم الغير الرسمية في التعيين ويعتمد على كلمة الشرط Word- of-mouth أو يمكن تخطيطه من خلال تحديد الإرشادات و النصائح التي يقدمها العاملين بالمنظمة عن المشرحين الذين يعرفونهم ، وتعطي المنظمة بعض المزايا والفوائد كأدوات تحفيز لمن يستطيع استقطاب عمالة متميزة للمنظمة و احد العوائق لاستخدام نصائح العاملين نصائح العاملين إلى جذب أصدقائهم المقربين بصرف النظر عن كفاءتهم .

#### 6 / الجمعيات والنقابة المهنية : إن الجمعيات والنقابات المهنية غالبا ما يتم الاعتماد عليها في توفير

فرص العمل المناسبة لمنتسبيها من خلال قيامها بتنظيم برامج تدريبية وتطويرية في بعض التخصصات ، التي تطلبها منظمات الأعمال في الأسواق المحلية ولذا فان هذه المنظمات تساهم بتوفير فرص الحصول على العمل وتزويد المنظمات ذات الحاجة بالاختصاصات المتوفرة لدى منتسبيها ، مما يعزز دورها في تقديم الخدمات التشغيلية أو التدريبية أو التأهيلية لأعضائها العاملين وان هذه الحالات غالبا ما تتوفر بشكل واسع النطاق في العديد من الأقطار المختلفة .

وتلعب النقابات العمالية دورا كبيرا في مجال استقطاب القوى العاملة .

7 / المنظمات المهنية : ومثلها الجمعية الأمريكية لإدارة الموارد البشرية في الولايات المتحدة والتي تقوم بتأهيل أعضائها للعمل واختيارهم ومنحهم شهادات وتراخيص العمل وتضع مناهج واختيار المديرين الذي يؤديون الحصول على شهادة تجهيزهم للعمال .

8 / المجندون المسرحون : وتلجا بعض المؤسسات إلى تعيين المجندين العسكريين وذلك بعد تسريحهم من الخدمة مثل شركات النقل التي قد تستعين بالقوات المسلحة عندما تكون في حاجة إلى ساقين وبعض التخصصات الأخرى التي توجد بالقوات المسلحة وقد لا يتوفر مصدر آخر بها في سوق العمل<sup>1</sup>.

## ثانيا : الاستقطاب الإلكتروني

### 01 - تعريف الاستقطاب الإلكتروني :

في ابط تعريفاته « هو التوظيف من خلال شبكة الانترنت »

ويقصد بالتوظيف الإلكتروني مجموعة من الأدوات ذات الطبع الإلكتروني ، وتعمل بسرية تامة باستخدام برنامج تشغيل محوسب يقوم على مقابلة كل من جانبي الطلب و العرض من القوى العاملة باستخدام قوائم وصف الأعمال والمهن .

ويمكن تعريف التوظيف الإلكتروني على انه « استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما فيها الانترنت في إجراءات توفير الموارد البشرية اللازمة » .

<sup>1</sup> مهدي حسن زويلفي : مرجع سابق ،ص71 .

كما تعرف على انه السماح للمتقدمين للعمل بتقديم طلباتهم بشكل رقمي عبر البريد الالكتروني أو عبر ملء نموذج على موقع الانترنت و تلجا منظمات الأعمال إلى إنشاء مواقع على الانترنت يمكن من خلالها للراغبين في العمل التقدم للوظائف المتاحة أو حتى تقديم بياناتهم انتظار لتوفر وظيفة ملائمة في المستقبل<sup>1</sup>.

## 02 - أهداف الاستقطاب الالكتروني :

**1 اختصار الوقت في التوظيف :** يسمح التوظيف الالكتروني بالتفاعل المباشر و باستمرار عملية البحث والتوظيف على مدار الساعة وطوال الأسبوع ، ويمكن لصاحب العمل الإعلان عن الوظيفة في وقت قليل يعادل 20 دقيقة على واقع وظائف الكتروني دون حدود لحجم الإعلان و يبدأ باستقبال السير الذاتية في الحال ، أن التوظيف الالكتروني أسرع بمعدل 70 % من وسائل التوظيف التقليدية ويزيد من سرعة دورة التوظيف في كل مرحلة من نشر الإعلان إلى استقبال السير الذاتية إلى غربلتها وإدارة الاتصالات وسير العمل .

**2 تكاليف توظيف مخفضة :** أن تكلفة الإعلان عن الوظائف والبحث عن الأشخاص المناسبين في بوابات التوظيف يمكن أن تكون كلفتها اقل بنسبة 90 % من التكلفة التي تنتج عن استخدام شركات البحث أو وسائل الإعلان التقليدية .

**3 انتشار أوسع للشركات :** يستفيد كل من أصحاب العمل و الباحثين عن عمل بشكل كبير من مواقع التوظيف الالكترونية عبر نطاق البحث الواسع الذي يحصلون عليه عبر تلك المواقع .

**4 احدث أدوات غربلة :** تسمح أدوات الفرز أو الغربلة الحديثة للشركات أو مسئولو التوظيف بالوصول إلى صاحب الكفاءة الأنسب باستخدام ما يصل إلى 24 معيارا متوفرا على موقع الكتروني ، والتي تتضمن الدولة

<sup>1</sup> إبراهيم احمد داوود : اثر الاستقطاب الالكتروني على معدل الدوران الوظيفي،دراسة حالة في شركة أمنية للاتصالات ، رسالة ماجستير ، تخصص الأعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، 2016 . ص 14 .

التي يقيم بها الباحث عن العمل والمهارات المطلوب و الدراسة المنجزة والمستوى الوظيفي والخبرات السابقة وغيرها من المعايير ، وقد أدى ذلك إلى زيادة فاعلية عملية التوظيف عبر الانترنت ومستوى الباحثين عن العمل .

**5 توفير فرص إظهار العلامة التجارية للشركات :** يستطيع أصحاب العمل استخدام إعلاناتهم لإظهار

العلامة التجارية للشركة و صورتها وقيمها للباحثين عن عمل ، كي يظهروا بأنهم احد أفضل أصحاب العمل.

**6 احدث أدوات الإدارة :** تدور عملية التوظيف كلها من مكان واحد لصاحب العمل بالإعلان عن الشواغر

الوظيفية ، واستلام السير الذاتية وغربة الباحثين عن العمل وتصنيفهم والاتصال بالمرشحين بشكل منفرد أو كمجموعة وتتبع النشاطات كافة من "صفحاتهم الشخصية" المزودة بأعلى درجات الفاعلية والسرية ويستطيع الباحثون عن العمل تتبع حالة طلبهم أيضا في كل مرحلة من مراحل عملية التوظيف من الصفة الشخصية الخاصة بهم ، ويسمح ذلك لطرف عملية التوظيف بالتمتع بتجربة مميزة .

**7 المحافظة على السرية :** بتوفر مواقع التوظيف الالكترونية إمكانية الحفاظ على السرية لكل من أصحاب

العمل والباحثين عن العمل ويستطيع أصحاب العمل البحث عن السير الذاتية في قاعدة البيانات ون الإعلان عن الوظيفة إذا كانت ذات طبيعة حساسة أو يمكن لهم الإعلان عنها مع إبقاء اسم الشركة خافيا<sup>1</sup> .

**8 يفتح المجال للمبادرة :** تقع عملية التوظيف تحت سيطرة صاحب العمل أو مسؤول التوظيف التامة خلال

التوظيف عبر الانترنت ، إذ يستطيع الاتصال مباشرة بالباحثين عن عمل المؤهلين ولا تتطلب هذه العملية وسيط لبحث ويغزل ويقيم ويختار الأشخاص الذين يتمتعون بالمؤهلات المطلوبة كون مسؤول التوظيف أو

<sup>1</sup> رانيا محمد المرسي أبو العلاء : تقييم الاستقطاب الالكتروني للموارد البشرية ، دراسة ميدانية على شركات التوظيف في جمهورية مصر العربية ، تخصص الإدارة والأعمال الدولية ، جامعة المنصورة ، مصر ، 2009 ، ص 68 .

صاحب العمل هو الوحيد الذي يدير عملية التوظيف ، فان ذلك يكسبه معرفة مميزة عن طبيعة السوق وتنافسية هذه الوظيفة ما بإمكانه ضمان إيجاد الشخص الأكثر تأهيلا و الأنسب للوظيفة على المدى البعيد .

**9 يفتح مجال لبناء قاعدة بيانات مرجعية :** يستطيع أصحاب العمل حفظ السير الذاتية المتميزة التي حصلوا عليها من خلال عملية البحث التي أجريت لبناء قاعدة بيانات خاصة بهم تضم أصحاب أفضل الكفاءات الذين تمت غربلة سيرهم الذاتية بهدف أي استخدام مستقبلي <sup>1</sup>.

### 03 - أهمية الاستقطاب الالكتروني :

أولا : بالنسبة للمترشح:

- انتهاء عهد المراسلة التقليدية والمكالمات الهاتفية و المتعددة لمتابعة تقديم توظيفه داخل المؤسسة وهذا راجع لاستخدام تكنولوجيا تدفق العمل (workflow) .
- الاستقلالية في عملية معرفة الوظائف الشاغرة ومجالات عمل المؤسسة .
- تقييم الوظيفة المقترحة لمعرفة مدى تناسبها مع مهاراته .
- إمكانية إجراء اختبارات تجريبية مباشرة عبر موقع الشركة لمعرفة ما إذا كان المنصب يناسبه أم لا .
- ضمان الحصول على إجابة أو رد مؤكد من طرف المؤسسة.

ثانيا : بالنسبة للمسير :

- انتهاء التناقضات فيما يتعلق بعدم وجود شروط اختيار كافية و سير ذاتية كثيرة أو وجود شروط اختيار كثيرة وعدم وجود سير ذاتية كافية .

<sup>1</sup> إبراهيم احمد داوود ، مرجع سابق ، 45 .

- الحرية في اقتراح مناصب الشغل . الذاتية التي تتاسب منصب الشغل و التغيير في شروط الاختيار

توفر له أدوات التحليل والاختيار .

- إمكانية الحصول على عروض من طرف المترشحين دون وجود مناصب عمل مقترحة تتعلق بمهارات

معينة .

ثالثا : بالنسبة لمديرية الموارد البشرية :

- انتهاء المهام الإدارية المتعلقة بترتيب وتصنيف السيرة الذاتية للمترشحين .

- تقديم النصائح للمسير فيما يتعلق باحتياجاته وترجمتها في شكل مهارات وتزويده بوجهات نظر في المدى

البعيد .

- إدارة الأدوات والأنظمة التي تعتمد على التكنولوجيا الجديدة للعلام والاتصال في عملية التوظيف .

- انتهاء دور الأمانة (Secretariat) الذي كانت تؤديه في مجال التوظيف<sup>1</sup> .

#### 04 - مصادر الاستقطاب الالكتروني :

**1 مواقع الشركات الكبرى :** أن جميع الشركات الكبرى تستقبل طلب التوظيف من الراغبين بالعمل عبر

مواقعها الخاصة على شبكة الانترنت حيث غالبا ما تخصص هذه الشركات بمواقعها الالكترونية قسما خاصا

للتوظيف تعلن فيه عن الوظائف الشاغرة وتستقبل فيها السير الذاتية للراغبين بالحصول على الوظيفة الشاغرة

: مثل [www.nestle.fr](http://www.nestle.fr)

<sup>1</sup> جهاد كمال فريج : الاستقطاب الالكتروني وأثره على الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير ، تخصص الأعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الأوسط ، 2016 ، ص 72 .

**2 المواقع :** هذا كمواقع متخصصة للبحث عن الوظائف الشاغرة في تخصصات عدة فهذه المواقع التي

تلعب دور الوسيط بين الباحث عن الوظيفة و الشركة تقدم قائمة بأهم الوظائف المتوفرة حيث غالبا ما

تخصص قسما منفصلا للوظائف المتوفرة في كل دولة الأمر الذي يسمح للراغبين بالبحث عن وظائف بدول

اخرى غير بلدانهم مثل : [www.agrojob.com/nestie.htm](http://www.agrojob.com/nestie.htm) .

**3 المواقع المتخصصة :** وهناك مواقع أكثر تخصصا ، حيث لا تعلن عن الوظائف المتاحة في الشركات إلا

في دولة معينة ، حيث يكون فيها البحث أكثر تخصصا ، فهي تفتح خدمات موقعها فقط أمام الشركات في

دولة محددة مثل : [www.adjjob.com](http://www.adjjob.com)<sup>1</sup> .

## 05 - الاستقطاب الالكتروني في الجزائر :

الاستقطاب الالكتروني مفهوم قد يبدو جديد على الجزائريين وغريبا على الجزائر التي لازالت بعيدة نوعا

ما عن هذه التقنيات الرقمية رغم إنها تطمح إلى إنشاء " الجزائر الالكترونية " ابتداء من 2013 لكن هذه

الصيغة الجديدة للتوظيف نجحت في إن تكون وسيطا فعالا بين الباحث عن العمل و المؤسسة .

فرغم التأخر الذي تعاني الجزائر في مجال استغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال و الرقمية ، مقارنة

بغيرها من البلدان العربية حتى لا نقول الأوروبية ، فان المؤشرات الحالية تبرز نمو مشجعا في امتلاك هذه

التقنية واستغلالها بوجود 4.7 ملايين مستخدم جزائري للانترنت في بداية 2011 و في إطار مساعيها لدعم

قطاع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال وتشجيع استعمالها في المجالات الاقتصادية ، تعكف الحكومة على

تطوير إستراتيجية سمتها " الجزائر الالكترونية 2013 " .

<sup>1</sup> <http://www.djelfa.info/vb/showthread.php?t=119315> 13/04/2018 -12h 08m.

بدأت أولى خطوات تجسيدها باستعانة وزراء البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بأحد مواقع التوظيف الإلكتروني ليكون ضمن الطاقم الفني لدراسة وتنفيذ هذه الإستراتيجية تجدر الإشارة إلى أن المديرية العامة للوظيفة العمومية أطلقت موقعا خاصا بها للتوظيف [www.dgfp.gov.dz](http://www.dgfp.gov.dz) ، وبالرغم من امتلاكه حصرية الإعلان عن الوظائف اكبر قطاع توظيف في الجزائر ، لكنه لا يعدوا أن يكون لوحة الإعلانات لوظائف هذا القطاع دون تقديم خدمات اخرى ، وكم انه يعاني من البطء الشديد ومن التوقف عن العمل بسبب الاكتظاظ بالإضافة إلى هذا الموقع توجد العديد من المواقع الخاصة التي تقدم خدمات التوظيف الإلكترونية وجلها في القطاع الخاص <sup>1</sup> .

<sup>1</sup> قرحي ريم و يدو فاطيمة : سياسة الاستقطاب في المؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة الجزائرية للمياه ، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل ، جامعة البويرة – اكلي محند او لحاج ، الجزائر ، 2013 ، ص 95 .

## خلاصة :

من خلال دراستنا لهذا الفصل نستنتج إن أي مؤسسة إذا أرادت تحقيق أهدافها المسطرة و بلوغ غاياتها يجب أن تتوفر لديها قوى عاملة ذات كفاءة و قدرات عالية و هذا لا يتحقق إلا عن طريق تبني إستقطاب جيد و تموين إدارة الموارد البشرية بالكفاءات و المهارات التي تحتاجها المؤسسة ، فالإستقطاب خطوة جد مهمة في عملية التوظيف فهو العملية التي تسبق كل العمليات و الخطوة التي تبني عليها الخطوات الأخرى ، فإذا نجحت عملية

الإستقطاب في جذب أكبر عدد من طالبي العمل بالكفاءات و المهارات و المؤهلات المطلوبة و العدد الكافي و المواصفات المطلوبة يتيح للمؤسسة فرصة إختيار أفضل الأشخاص لشغل المنصب و هذا يؤثر على إنتاجية المؤسسة ، فكلما كانت هذه العناصر تتميز بالكفاءة المطلوبة كلما كان مستوى الأداء جيد و بالتالي تتحقق أهداف المؤسسة.

يتضمن الاستقطاب البحث عن الأفراد المؤهلين و المحتملين لشغل الوظائف الشاغرة ، و هذا البحث يتم في مصدرين أساسيين من مصادر الإستقطاب و التي تعتمد عليها المؤسسة لتوفير اليد العاملة اللازمة و الكفاءات المطلوبة لشغل المنصب و هذان المصدرين هما المصادر الداخلية للإستقطاب و المصادر الخارجية ، فالإستقطاب الداخلي يتم عن طريق شغل المناصب من طرف العمال الحاليين في المؤسسة ، و هذا المصدر يعتمد على الإستفادة من اليد العاملة و الطاقات البشرية المتوفرة في المؤسسة لتغطية الحاجات الوظيفية ، و إذا تعذر على المؤسسة جلب من سيشغل الوظيفة من المصادر الداخلية فإنها تلجأ إلى المصادر الخارجية لتلبية الحاجات المطلوبة من الموارد البشرية ، حيث أن هذا النوع من الإستقطاب يساعد المنظمة على الإستفادة من الخبرات و الكفاءات و المهارات الموجودة خارج المنظمة ، لذا فلا بد للمؤسسة أن تكون ذكية في إختيار المصادر التي ستقوم بإستقطاب اليد العاملة منها ، فعملية الإستقطاب عملية حساسة كونها تؤثر بشكل كبير على العمليات التي تليها ، وكي تحصل المؤسسة على أفضل المهارات و الكفاءات لتحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها لا بد أن تعطي الأهمية اللازمة لهذه الخطوة.

# الفصل الرابع : الإطار التطبيقي للدراسة

## تمهيد

أولا : تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

01 نشأة المؤسسة

02 تعريف المؤسسة

03 الهيكل التنظيمي للمؤسسة

04 أهداف المؤسسة

05 البرامج المتوفرة لدى المؤسسة

ثانيا : مجالات الدراسة

01 مجالات الدراسة

02 مجتمع وعينة الدراسة

03 منهج الدراسة

04 تقنيات البحث

05 الأسلوب الكمي

خلاصة

## تمهيد :

تكملة لخطوات الدراسة وتنسيقا لها ، وعلى ضوء ما طرح ونوقش في الفصول النظرية السابقة ، سنحاول في هذا الفصل الحصول على التعريف العام للمؤسسة ، وطرح مجموعة الإجراءات المنهجية ، والتعرض لأهم الأدوات التي استخدمت لجمع وتحليل البيانات ، وكذلك تحديد منهج الدراسة ومدى توافقه مع مجالات الدراسة ، كما يتعرض هذا الفصل للعينة وكيفية اختيارها والمتمثلة في مجموعة مبحوثين .

## أولا : تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

تعود جذور المؤسسة إلى سنة 2000 بموجب قرار فصلها عن وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال وهذا ما سيتم التعرف عليه أكثر من خلال ما يلي :

**01 النشأة :** اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية جزائرية تأسست عام 2003 تنشط في مجال الهاتف النقال

والثابت وخدمات الانترنت ، والاتصالات الفضائية ، نشأت بموجب قانون فبراير 2000 المرتبط بإعادة

هيكلية قطاع البريد و المواصلات لفصل قطاع الاتصالات ، وقد دخلت حيز التنفيذ رسميا في أول يناير

2003 ، وسطرت مجموعة من الأهداف تتمثل في المرودية و الفعالية ، الجودة في الخدمات .

بلغت الحصة المالية المعدة لتطوير تهيئة الاستثمارات ب 203976 مليون دينار ، في حين بلغ عدد

مشتركي الهاتف عام 2008 ، 5128262 مشترك منها 2922731 مشترك في الهاتف الثابت أما عدد

مشتركي الهاتف النقال فبلغ أكثر من 11 مليون مشترك بموبيليس نهاية 2010 .

لقد كانت الفصل محاولة للنهوض بكل قطاع ، ودفعة مواكبة التكنولوجيا الحديثة في العالم ، وكذا لتوسيع

نطاق اتصالات الجزائر من حيث تسهيل العملية الخدماتية وتسيير إدارتها وتقسيم المهام حسب طبيعتها إلى

بريدية أو اتصالية .

**02 التعريف بالمؤسسة :** هي مؤسسة اقتصادية عمومية بدأت مزاوله نشاطها في 1 جانفي 2003 وهي من

الناحية القانونية عبارة عن شركة ذات أسهم SPA برأس مال قدره 1000.000.000 دج ، مقيدة في

السجل التجاري برقم B02 18083 تشمل على 48 وحدة موزعة على كامل التراب ، تقوم بتقديم

مجموعة من المنتجات الخدماتية لكل من الأشخاص الطبيعيين و المعنويين تتمثل في خدمات الهاتف سواء

الثابت أو النقال ، بطاقات التعبئة ، الفاكس ، الانترنت ....

تسعى المؤسسة من خلال دخولها عالم التكنولوجيا المعلوماتية والاتصالات إلى تحقيق ثلاث أهداف تتمثل في :

### 03 أهداف المؤسسة :

**1 تحقيق أكبر حصة في السوق :** وذلك من خلال مواجهة التحديات واستثمار الغرض ضمن إستراتيجية تنافسية قادرة على تحقيق هذا الهدف ، والذي يعتبر أهم هدف لان تحقيقه يعني الاستمرارية للمؤسسة ، يعني زيادة المتعاملين والزبائن مما يؤدي إلى توسيع نشاطها وزيادة أرباحها .

**2 محاولة دخول الأسواق العالمية :** تعتبر الأسواق العالمية هدف رئيسي بالنسبة لاتصالات الجزائر ، هذا تحديا ليس صعب المنال ولكنه يتطلب إمكانية عالية التكنولوجيا ، و رأس مال ضخم منافس ، لا يمكن تحقيق هذا الهدف إلا من هذين العاملين بالإضافة إلى تقديم الخدمات وفقا لمقاييس الجودة العالمية لتصبح قادرة على مواجهة التحدي ومنه الكسب .

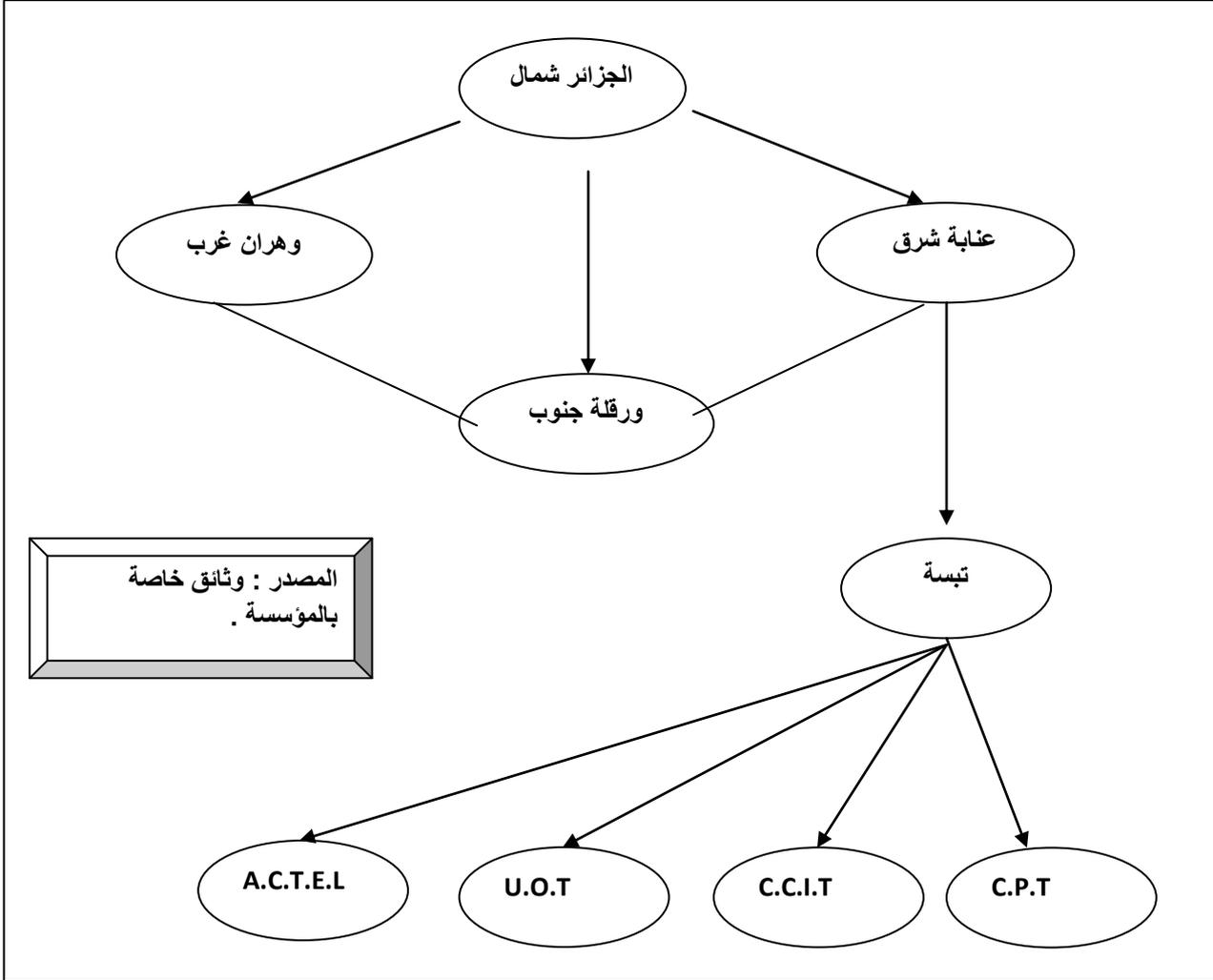
**3 الحفاظ على محيط :** سواء الداخلي للمؤسسة لأنه يضمن السير الجيد والحسن للنشاط أو الخارجي لأنه عامل أساسي لنجاح المؤسسة ، ودافع رئيسي لتطورها وتوسعها .

### اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -

قبل سنة 2000 كانت وكالة تبسة تابع لوكالة عناية الجهوية تعمل ضمن إطار محدود جدت حيث تقوم بتأدية خدمات روتينية ، سهلة ، كتوصيل خطوط الهاتف ، الانترنت، مع بيع بطاقات التعبئة خدمة الفاكس ، نقل البيانات في حين أن التسيير المالي و المحاسبي للمؤسسة يبقى من المهام الوكالة الجهوية لعناية <sup>1</sup>

<sup>1</sup> [www.algeriatelecome.dz](http://www.algeriatelecome.dz) 15/03/2018

شكل رقم ( 01 ) : يوضح التقسيمات الأساسية للمديرية العامة لاتصالات الجزائر

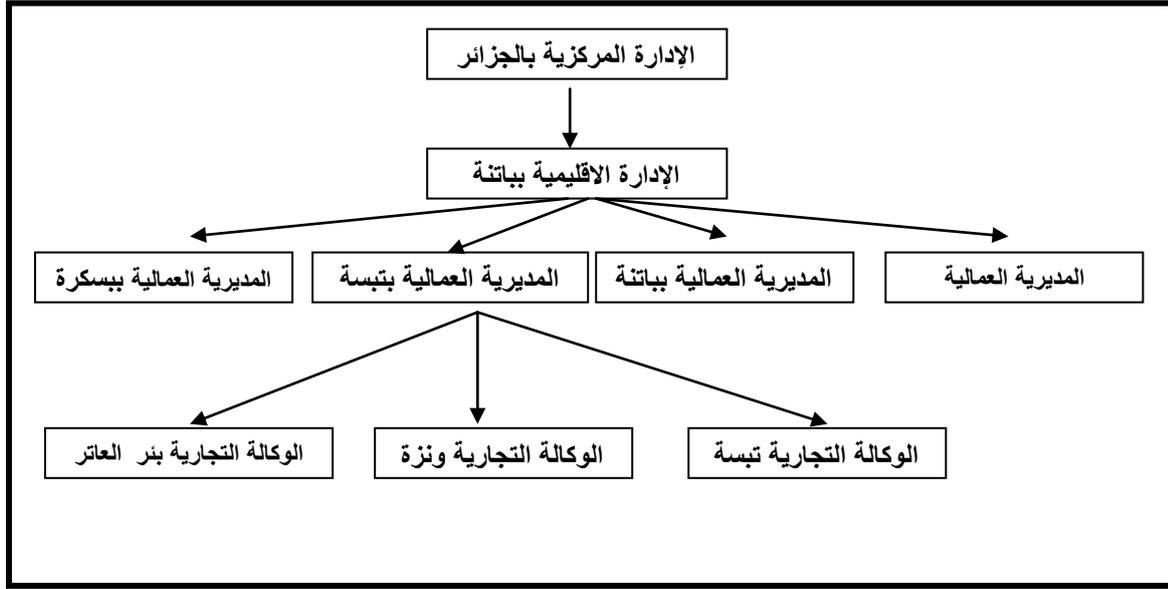


**L' architecture Générale du réseau informatique de ALGER .Télécom**

لقد احدث التقسيم الإداري سالف الذكر تحويل جذريا إذ أصبحت وكالة تبسة تابعة للوكالة الجهوية باتنة ، لتنقسم بدورها إلى ثلاث وحدات فرعية اخرى الأولى بتبسة الولاية ، الثانية ببلدية بئر العاتر و الثالثة ببلدية

الونزة ، وهذا دليل على كثافة نشاط المؤسسة ، ودليل على مدى مواكبة الجزائر للتكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال وفيما يلي مخطط يبين التقسيم الجديد <sup>1</sup>.

شكل رقم ( 02 ) : تنظيم الوحدة المديرية العمالية لاتصالات الجزائر



المصدر : مصلحة إدارة الموارد البشرية

#### 04 الهيكل التنظيمي لوحدة اتصالات الجزائر - تبسة -

قسمت وحدة اتصالات الجزائر إلى مجموعة مصالح حيث يتولى مدير الوحدة إدارة مختلف مصالح المؤسسة وتطبيق البرامج المتعلقة بنشاطها ، كما له الحق بإصدار الأوامر والقرارات المناسبة ، كما أوكلت لكل مصلحة مهام ووظائف خاصة في مجموعة مكاتب تعمل فيها بينها وتنسق المهام بواسطة شبكة اتصال داخلية " الانترنت " وذلك لإكمال العملية الإدارية في أحسن الظروف ، ويشرف على كل مصلحة رئيس يعمل على إتمام مهامه بين المكاتب لتحسين خدمة المصلحة ، ومكلف بتنفيذ الأوامر الصادرة عن رئيس الوحدة وذلك بغية تحقيق أهدافها المنشودة من خلال الوسائل المتاحة لديه .

<sup>1</sup>المصدر : وثائق خاصة بالمؤسسة

### شرح الهيكل التنظيمي

**أ المدير :** وهو رئيس مجلس الإدارة وهو المسئول الأول عن الأعمال القائمة حيث يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الأهداف المرسومة ، ويعد الناطق الرسمي للمؤسسة في الداخل والخارج والمسير لها ، ومن مهامه :

- اتخاذ القرارات المناسبة .

- المصادقة على مختلف الوثائق الصادرة والواردة .

- توزيع المهام على مختلف المراكز في كافة أنحاء الدوائر.

- متابعة جميع أنشطة المؤسسة والإشراف عليها .

### ب الأقسام :

**1 قسم الموارد البشرية والوسائل :** Département des ressources humains et des moyens

يعتبر العمود الفقري للشركة ، ويتضمن :

مصلحة تسيير الأملاك .

مصلحة الإمداد : وتحتوي على المخزون اللوائي ومركز صيانة المباني ، ومن مهامها :

معالجة النصوص التنظيمية الأساسية لتنشيط أنظمة الشركة .

تهيئة المراكز وتسيير المراكز التابعة .

Département Juridiques et assurances : 2 قسم المالية والمحاسبة والقانونية والتأمينات :  
financier comptabilités

وينقسم إلى أربعة أقسام ( مصالح ) :

**مصلحة المحاسبة :** تقوم هذه المصلحة بتسجيل مختلف العمليات المحاسبية بالتسلسل في دفاتر خاصة تكون على شكل ( دفاتر يومية ، جداول حسابات النتائج ) كما يعمل على تسوية وضعية الزبائن من خلال استلام المستحقات ودفع الالتزامات ومن مهامها تنشيط السير المحاسبي والمالي للشركة .

- مصلحة التخزين .

- مصلحة الميزانية : من مهامها تسيير الميزانية والحباية .

- مصلحة الشؤون القانونية والتأمينات .

Département Technique : 3 القسم التقني :

ويحتوي ثلاثة مصالح كالآتي :

- مصلحة المعطيات والقيمة المضافة .

- مصلحة المنشآت القاعدية .

- القسم التقني : يحتوي خمس مراكز لإنتاج المواصلات ( 02 تبسة ، 01 بئر العاتر ، 01 ونزة ، 01 الشريعة ) .

4 القسم التجاري **Département Commerciale** : يحتوي على ثلاثة مصالح كالآتي :

- مصلحة علاقات الزبائن : تعتبر من المصالح الأساسية والمهمة في مؤسسة اتصالات الجزائر المتاحة ،

حيث تتمحور مهمتها الأساسية حول إرضاء الزبون وتوفير كل الخدمات المتاحة من اجل خدمة أفضل

- مصلحة قوة البيع وشبكة الوكالات التجارية .

- مصلحة المنازعات التجارية (01 تبسة ، 01 بئر العاتر ، 01 ونزة ) .

5 أقسام تجارية تابعة : ( قسم تجاري لعوينات تابع لونزة قسم تجاري شريعة تابع لتبسة ) .

6 الخلايا :

- خلية جودة التحكم والقيادة .

- خلية المتفشية .

- خلية الحماية والأمن .

05 البرامج المتوفرة في مؤسسة اتصالات الجزائر

تستخدم المؤسسة البرامج التالية :

1 - برنامج ( System Gaia )

2 - برنامج ( System billing )

3 - برنامج التسيير المتكامل ( PGI ) : يقوم هذا البرنامج بالأعمال التالية :

- تسيير المحاسبة والمالية

- تسيير الموارد البشرية

- تسيير الإعلام الآلي

- تسيير الأجور

- تسيير الأعمال التجارية

برنامج تخطيط موارد الشركة ( System ERP ) : يسمح هذا البرنامج بدمج الوظائف ذات الصلة بإدارة الأعمال في برنامج واحد ، ويمكن من خلاله معرفة جميع الأوامر والفواتير و الطلبيات المتعلقة بعميل معين كما يقوم البرنامج بالمهام التالية :

- إدارة المشاكل وحلها

- التعين والتنقيب

- المالية والمحاسبة

- إدارة المخزون والأعمال التجارية

- استقبال وإرسال الملفات عبر البريد الإلكتروني

برنامج تسيير الإدارة وصيانة الكمبيوتر ( GMAO ) : وهو برنامج مخصص لخدمة وصيانة برامج الشركة

ودعم مهامها كما يقوم بإدارة التدخلات الوقائية ومن مهامه :

- إدارة مخزون قطع الغيار .

- إدارة عقود الاستعانة بمصادر خارجية .

- إدارة الاهتمام بالجانب التقني لصيانة النشاط .

برنامج ( SAGE ) تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة - حاليا برنامج أكثر تطورا ودقة من البرامج التي كانت تستخدمها سابقا ويطلق عليها اسم SAGE ويرجع هذا الاسم إلى الشركة العالمية SAGE : وهي شركة متعددة الجنسيات مقرها في بروكسل وهي المنتجة والناشرة للبرامج تأسست سنة 1981 وهي ثالث شركة برمجيات أوروبية ، وهذا البرنامج ينقسم إلى برامج فرعية أخرى وهي :

- برنامج تسيير الأجور .
- برنامج التمويل والاقتصاد .
- برنامج تسيير المعدات .
- برنامج تسيير الاستثمارات .

ومن مهامه :

- تسيير الرواتب والأجور
- إدارة الوسائل العامة
- المحاسبة والمالية الممتلكات و الأرشيف
- العلاقات الخارجية استيراد الملفات
- الاتصال
- مراقبة عمليات الحضور والغياب ...الخ<sup>1</sup>.

ثانيا :الإجراءات المنهجية للدراسة

01 مجالات الدراسة

المجال المكاني :

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف رئيسة قسم الموارد البشرية والوسائل بتاريخ 2018/02/12 .

يعتبر اختيار مجال الدراسة خطوة هامة في البحث لكي يستطيع الباحث أن يطابق ما هو نظري مع الجانب التطبيقي، وتختلف خصوصيات كل دراسة، ومن هذا المنطلق اخترت مؤسسة اتصالات الجزائر لإجراء الدراسة الميدانية، والملاحظة لكل جديد أو تغيير يطرأ عليها، كما أن تكنولوجيا المعلومات في باقي المؤسسات لا ترقى إلى المستوى الذي يجب أن تكون عليه المؤسسات و ذلك لما تحدثه من تطورات في وظائف المؤسسة ، بالإضافة إلى أن الأداة المستخدمة و هي الاستمارة تعتبر الأنجع في المؤسسة المختارة عن غيرها. ومن هذا المنطلق وقع اختياري على مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة -

تمت دراسة هذا الموضوع على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية تبسة، الواقعة وسط المدينة، ونظرا للقرب الجغرافي وكذا معرفتي لمكان البحث ، حيث سبق لي فيه إجراء تريض ميداني لسنة ثانية ماستر بعنوان تكنولوجيا المعلومات وكذا علاقتي ببعض العاملين في المؤسسة وبالتالي سيولة الملاحظة أولا لتقنيات و تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها، وثانيا كيفية الأداء للعمليات المتعلقة بالاستقطاب للموارد البشرية ، إضافة إلى ذلك سيولة توزيع الاستثمارات لإجراء الدراسة .

**المجال الزمني :** يقصد به الفترة الزمنية التي استغرقت في انجاز البحث والتي قسمت على فترات هي :

**الفترة الأولى :** بعد عرض عنوان الموضوع على الأستاذة المشرفة ، بعنوان تكنولوجيا المعلومات واستقطاب الموارد البشرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع تبسة ، تمت الموافقة على البحث .

**الفترة الثانية :** في يوم 08 / 02 / 2018 كانت الزيارة الأولى للمؤسسة حيث تقدمت بطلب الموافقة على إجراء دراسة ميدانية في مديرية اتصالات الجزائر -تبسة - تمت الموافقة من

طرف مدير المديرية العليا لاتصالات الجزائر، كما قمت بمقابلة بعض العاملين داخل المؤسسة كسبر آراء حول الموضوع وإجراء مقابلة مع مديرة قسم الموارد البشرية وبعض المسؤولين لأخذ بعض المعلومات عن المؤسسة والتعرف على مدى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وكذا تقنيات الاستقطاب في مؤسسة اتصالات الجزائر .

**الفترة الثالثة :** تم فيها تصميم استمارة البحث في صورتها الأولية وعرضها على مجموعة محكمين وكانت الفترة مابين 2018/03/04 إلى 2018/03/15 وهكذا تم إجراء تعديلات اللازمة وصياغتها في صورتها النهائية .

**الفترة الرابعة :** خلال هذه المرحلة تم توزيع الاستمارة وجمع البيانات من المبحوثين وكانت في الفترة ما بين 2018/03/17 إلى 2018/04/02 واحذ بعض المعلومات الناقصة، وتقديم الشكر على المساعدة لاستقبالهم المحترم .

**المجال البشري :** يقدر عدد موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ب 301 موظف موزعين على كافة المستويات و أقسام من بينهم 91 إطار، 131 عون تسيير ، 79 عون تنفيذ .

**02 مجتمع وعينة الدراسة :** نلجأ للعينة عند عدم القدرة على دراسة جميع أفراد مجتمع البحث ، وتعرف العينة بأنها فئة تمثيلية عن المجتمع الكلي شريطة أن تكون متشابهة للمجتمع الإجمالي في كل خصائصه ، بما إن طبيعة موضوع البحث المتمثلة في عملية الاستقطاب فقد

تم اختيار العينة القصدية المتمثلة في المدير وبعض المسؤولين بغية التوصل إلى نتائج أكثر دقة ، وبعد معرفة مجتمع البحث وتحديده تم تحديد العينة كالتالي :

- مجتمع الدراسة من 301 موظف .

- النسبة التقديرية للعينة متمثلة في 10 % .

وتم حساب العينة كالتالي :

$$301 \text{ -----} < 100 \%$$

$$n \text{ -----} < 10 \%$$

$$n = \frac{301 \times 10}{100}$$

$$n = 30.1$$

بلغت عينة الدراسة ب 30 فردا .

**03 منهج الدراسة :** المنهج هو وسيلة البحث العلمي في الكشف عن المعارف والحقائق التي تسعى إلى

إبرازها و تحقيقها ، وكثيرا ما يتوقف حكما على أي بحث بصحة وسلامة النتائج على مدى صحة وسلامة

المنهج الذي اتبع في هذا البحث .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات : **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2007 ، ص 102 .

**المنهج :** العمود الفقري في تصميم البحوث الاجتماعية لأنه الخطة المرسومة التي تحتوي على خطوات تحديد مفهومات الموضوع الذي يراد بحثه ، والمناهج هي المرحلة التخطيطية التي تجرى فيها عملية رسم خطة البحث لأنه عملية عقلية كبرى<sup>1</sup> . ونظرا لطبيعة وأهداف الموضوع والتساؤلات المطروحة فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي لكونه عبارة « عن وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية « رقمية » ، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى .

فالمنهج الوصفي يمكن اتخاذه بالنسبة لكل من البحوث الاجتماعية التي تهتم بالماضي والحاضر<sup>2</sup>.

تم تطبيق المنهج الوصفي وفقا للمراحل التالية :

#### مرحلة الاستكشاف والصياغة :

- جمع المادة العلمية أي الاطلاع على الجانب النظري لموضوع الدراسة .

- تحديد مشكلة البحث وصياغة التساؤلات الدراسة .

- البحث عن الدراسات السابقة لفهم الجوانب المختلفة للموضوع .

#### مرحلة التشخيص والوصف :

تم في هذه المرحلة تحديد مجتمع البحث واختيار الأدوات المناسبة لدراسة مشكلة البحث ثم جمع البيانات

وتفريغها في جداول وتحليلها على ضوء الإطار النظري و المفاهيمي بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة .

<sup>1</sup> حسن الساعاتي : تصميم البحوث الاجتماعية ، دار النهضة ، ط1 ، بيروت ، 2003 ، ص 35 .  
<sup>2</sup> نادية سعيد عاشور : منهجية البحث في العلوم الاجتماعية ، مؤسسة حسين رأس الجبل ، ط1 ، الجزائر ، 2017 ، ص

## 04 تقنيات البحث :

**الملاحظة :** هي انتباه مقصود منظم و مضبوط للظواهر أو الحوادث أو الأمور بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها وهي الخطوة الأولى في البحث العلمي ومن أهم خطواته يقوم بها الباحث في جميع مراحل بحثه<sup>1</sup> وتعني المشاهدة أو المراقبة الحسية الدقيقة الصالحة لإدراك وفهم الظواهر، وهي تعتبر من الوسائل الهامة لجمع البيانات، لأنها توفر وصفا دقيقا يترتب عليه الإلمام بمختلف جوانب الظاهرة ، وقد استعملنا الملاحظة البسيطة المباشرة، وذلك من خلال ملاحظة ظروف العمل باستخدام وسائل التكنولوجيا داخل المؤسسة ، كذلك محاولة الكشف عن مجالات استخدام الحاسوب ، و التعرف على أهمية تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على عملية استقطاب الموارد البشرية .

وقد تم التركيز على المعلومات التي تخدم موضوع الدراسة وهذا تفاديا للحشو ولتحديد معالم هذه الدراسة بشكل يسمح بتتبع حيثيات البحث دون الخروج عن الموضوع .

**الاستمارة :** تعتبر الاستمارة من أكثر أدوات جمع البيانات استخداما وشيوعا في البحوث الاجتماعية ، وذلك بسبب ما تحققه هذه الإدارة من مزايا على مستوى الجهد والوقت والتكلفة ، وأيضا سهولة معالجة بياناتها إحصائيا .

وتعرف أنها : تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف موجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير

معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية<sup>2</sup>

يعرفها خالد حامد : الاستمارة عبارة عن نموذج يضم أسئلة توجه إلى المبحوثين من اجل الحصول على

معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف يتم ملؤها مباشرة وتسمى الاستبيان ( Questionnaire ) يطلب

من المبحوث الإجابة عنها مباشرة وقد ترسل عن طريق البريد وتسمى الاستبيان البريدي ( mail ques )<sup>1</sup>

<sup>1</sup> رجاء وحيد دويدري : البحث العلمي ، أساسياته النظرية وممارساته العملية ، دار الفكر المعاصر ، ط1، سوريا ، 2000 ، ص 114  
<sup>2</sup> رشيد زرواتي : تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، ط1 ، الجزائر ، 2002 ، ص 148 .

تعرف أيضا : « أنها مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين »<sup>2</sup>.

وقد تكون الاستمارة إما :

- مغلقة : تكون أسئلتها محددة بأجوبة .

- مفتوحة : أسئلتها غير محددة بأجوبة .

- مفتوحة مغلقة : فيها أسئلة محددة بأجوبة وأخرى غير محددة بأجوبة<sup>3</sup>.

حيث تمت صياغة استمارة أولية مكونة من 26 سؤالا متنوع بين الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة ، ووضعها لدى أساتذة محكمين لتعديلها<sup>4</sup> ، و قدمت الأستاذة المشرفة جملة ملاحظات وتوجيهات ، واقتراح إضافة بعض الأسئلة وبذلك أصبحت الاستمارة تظم 28 سؤالا .

وبعد إحداث التعديلات المطلوبة تم التوجه إلى ميدان الدراسة وتطبيق الاستمارة ، للوصول إلى المعلومات .

**الوثائق والسجلات :** تمكننا من خلال الدراسة الراهنة من الاطلاع على بعض السجلات والوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي أفادتنا بالمعلومات التالية :

التعريف بالمؤسسة و الجانب البشري ، موقع المؤسسة ، تاريخها و الوسائل والتجهيزات الخاصة بها .

الهيكل التنظيمي للمؤسسة و تقسيمات المصالح و الوحدات الإدارية .

<sup>1</sup> خالد حامد: منهج البحث العلمي ، دار ربحانة للنشر ، ط1 ، القبة الجزائر ، 2003 ، ص 131  
<sup>2</sup> محمد عبيدات واخرون : منهجية البحث العلمي قواعد والمرحل والتطبيقات ، دار وائل ، ط1 ، عمان ، 1999 ، ص 63  
<sup>3</sup> عبد الله محمد الشريف : مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية ، مكتبة الإشعاع للنشر ، ط1 ، مصر ، 1996 ، ص 125 .  
<sup>4</sup> انظر الملحق ص 148 .

## 05 أسلوب التحليل الميداني :

اعتمدت الدراسة الراهنة على أسلوب التحليل الكمي والكيفي لتحليل وتفسير البيانات والمعلومات المتحصل عليها خلال الدراسة الميدانية، حيث تم عرض البيانات في جداول بسيطة وأخرى مركبة من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية ، أما الأسلوب الكيفي فيوضح استخدامه في تفسير وتحليل وقراءة الأرقام والبيانات الإحصائية.

## خلاصة :

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل توضيح أهم الخطوات المنهجية التي تم استخدامها في الدراسة حيث تعرضنا ، إلى تعريف عام بالمؤسسة ، كذا مجالات الدراسة ، مجتمع وعينة الدراسة ، منهج الدراسة ، تقنيات البحث ، والأسلوب المعتمد في تحليل بيانات الدراسة ، وقد شكلت هذه العناصر والأدوات سندا مهما في تسيير معالجة الموضوع ميدانيا ، وتوفير بيانات هامة كانت حلقة وصل مكنتنا إلى المرور لمرحلة تحليل البيانات الدراسة ومن ثم التوصل إلى النتائج العامة

# الفصل الخامس : عرض البيانات

01 عرض وتحليل بيانات المحور الأول

02 عرض وتحليل المحور الثاني

03 عرض وتحليل المحور الثالث

04 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

05 النتائج العامة

06 التوصيات

تمهيد :

بعد تطرقنا إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، يأتي هذا الفصل لمناقشة وتحليل المعطيات التي جمعت من مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - حول جملة من المسائل المتعلقة بموضوع الدراسة والعلاقة بين متغيراته وذلك لإعطاء صورة تحليلية دقيقة لمضمون الجداول ، وما تشمله من نتائج من خلال الأساليب الإحصائية المستعملة .

### 01 عرض وتحليل المحور الاول : البيانات الشخصية

تعتبر البيانات الشخصية ذات أهمية بالغة في تحديد خلفيات وأبعاد إجابات أفراد العينة، وقد اخترت بيانات شخصية ذات أهمية وصلة بموضوع البحث وهي الجنس، السن، المستوى التعليمي و الأقدمية ، منصب العمل.

#### جدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	09	30%
أنثى	21	70%
المجموع	30	100%

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس ، حيث بلغت نسبة الذكور منهم 30 % بينما قدرت نسبة الإناث ب 70% ، وبذلك يتجاوز عدد الإناث ثلثي المبحوثين بينما الثلث الأخير ( 3/1 ) للذكور ، وتبدو نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور ، ويعود السبب إلى كون المرأة الجزائرية اكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة ، خصوصا وأنها فرضت نفسها في العديد من المجالات ، إضافة إلى كون العمل المكتبي في المؤسسات من الوظائف التي تحبذها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى ، التي تطلب أعباء وتقلات كثير ، كما حضيت المرأة في إطار النظام القانوني الجزائري للوظيفة العامة بالمساواة الكاملة بينها

وبين الرجل في تقليد الوظائف العامة في الدولة ، إذ نص القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية لسنة 1966 ، على مبدأ مساواة بين الجنسين في مجال تولي الوظائف العامة ، وذلك في المادة 05<sup>1</sup>.

جدول رقم ( 03 ) توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 30 سنة	08	27%
من 31 إلى 40 سنة	19	63%
من 41 فأكثر	03	10%
المجموع	30	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أن أكبر عدد من أفراد العينة هم من الفئة العمرية الممتدة بين ( 31 إلى 40 سنة) حيث يشكلون نسبة 63 % من إجمالي عينة الدراسة ، وهذا يرجع إلى أن لهم حيوية و طاقة لاكتساب الخبرة والعمل المتقن وان هذه المرحلة مرحلة العطاء وبذل المجهودات والخبرة المكتسبة ، ثم تليها الفئة الممتدة بين ( 20 إلى 30 سنة) حيث تشكل نسبة 27 % من إجمالي عينة الدراسة ، هذا راجع إلى طبيعة المؤسسة حيث لا تعتمد هذه الأخيرة على سياسية التشبيب بصورة كبيرة ، ثم تأتي في المرتبة الأخيرة الفئة العمرية (من 41 فأكثر) لتشكل نسبة 10 % من إجمالي عينة الدراسة ، فهم الفئة التي لها الاقدمية في العمل وهؤلاء الأفراد هم من يتحملون المسؤوليات .

<sup>1</sup> أمر رقم 66-133 مؤرخ في 02 جوان 1966 ، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية ، جريدة رسمية ، عدد 47 الصادرة في 08 جوان 1966 .

جدول رقم ( 04 ) توزيع أفراد العينة يربط بين المستوى التعليمي و النوع المنصب

النسبة	المجموع	دراسات عليا		جامعي		ثانوي		مستوى تعليمي النصب
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	تكرار	
%08	6	%03	01	%17	05	%0	0	إطار
%47	14	%10	03	%20	06	%17	05	عون تحكم
%23	10	%0	0	%10	03	%23	07	عون تنفيذ
%100	30	%13	04	%47	14	%40	12	المجموع

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة ، كما أن له تأثير مباشر

على أداء المؤسسة ، ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى ثلاث فئات رئيسية ، يحتل فيها

الجامعيون المرتبة الأولى بنسبة 47% من إجمالي العينة والمناصب التي تشغلها اغلبها أعوان تحكم حيث

يرجع ذلك إلى طبيعة المناصب تحتاج إلى مستوى عال لأداء المهام بكل دقة ويسر ، تليها فئة ذات

المستوى الثانوي بنسبة 40% من إجمالي العينة حيث اغلب موظفيها أعوان تنفيذ كذلك يرجع السبب إلى

طبيعة الوظيفة كما لا نجد أي إطار ضمن هذه الفئة وهذا ما يؤكد على إن مؤسسة اتصالات الجزائر تعامل

موظفيها على أساس الدرجة في التعليم ثم تأتي فئة الدراسات العليا في المرتبة الأخيرة حيث أخذت نسبة

08% من إجمالي العينة المبحوثة وكانت جل مناصبها أعوان تحكم و إطارات .

جدول رقم (05) يربط توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في العمل و الجنس

الجنس الاقدمية	ذكر		أنثى		النسبة
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
اقل من 5 سنوات	02	% 07	05	%17	07
من 5 إلى 10 سنوات	04	%13	10	%33	14
من 11 إلى 15 سنوات	02	%07	04	%13	06
من 16 فأكثر	01	%03	02	%07	03
مجموع	09	%30	21	%70	30

إن الاقدمية في العمل تكسب الفرد العامل خبرة في سيرورة أداء الأعمال ، وتعود على المؤسسة بفوائد

للتقدم نحو الأفضل ، وبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعا لاقدميتهم في العمل وكذا حسب الجنس أيضا حيث عادت أعلى نسبة فيه ، فئة ما بين (05 إلى 10) سنوات والتي تمثل ب 46% من إجمالي أفراد العينة حيث كانت معظم أفرادها إناث التي كانت نسبتها 33% مقارنة مع الذكور التي كانت نسبتها 13 % فقط ، تليها فئة الأقل من 5 سنوات بنسبة 24 % كذلك تحتل الأنثى المرتبة الأولى حيث قدرت ب 17 % من إجمالي العينة مقارنة مع الذكور التي بنسبة 07 % لتأتي في المرتبة الثالثة الفئة ما بين (11 إلى 15) سنة بنسبة 20% من إجمالي أفراد عينة البحث كذلك تتميز الإناث بتقدمها في هذه الفئة بنسبة 13% مقارنة بالذكور التي كانت نسبتهم في الفئة 24 % ثم فئة الأكثر من 16 سنة اقدمية في العمل بنسبة 10 % هم من يمثلون الكوادر في المؤسسة الذين يتحملون أعباء ومسؤوليات العمل ، حيث نلاحظ من هذه الشواهد الكمية أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على كافة المستويات العمرية في أداء مهامها وتحقيق أهدافها .

## 02 عرض وتحليل المحور الثاني : استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

جدول رقم (06) يوضح مدى اعتبار المعلومات مهمة للمؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	30	% 100
لا	0	% 00
المجموع	30	%100

الجدول رقم ( 06 ) يبين إجابات أفراد عينة البحث حول أهمية المعلومات في المؤسسة وكانت ، جل إجاباتهم ب ( نعم ) و هذا أمرا لا يختلف فيه اثنان، حيث أن مؤسسة اتصالات الجزائر أصلا تعتمد على المعلومات التي تتميز في الوقت الحاضر بالدقة وسرعة تغييرها لذا يجب أن تكون صحيحة وفي الوقت المناسب لدى المؤسسة ، حيث أن أي معلومة مهمة جدا لأصحابها في حين لا تكون مهمة لآخرين وذلك حسب طبيعة وتخصص أي منصب له بيانات أو رموز أو أرقام أو شفرات خاصة به لإتمام المهام ، حيث تمثلت الإجابات بنسبة 100 % أي جميع أفراد العينة ، هي عبارة عن مجموعة بيانات منظمة تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة في الوصول إلى المعرفة<sup>1</sup>.

جدول رقم ( 07 ) يمثل مدى استخدام شبكة الانترنت الداخلية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	24	%80
أحيانا	06	%20
لا تتوفر	00	%00
المجموع	30	%100

يبين الجدول أعلاه وحسب رأي الموظفين أن جميع أفراد المؤسسة يستخدمون وسيلة الانترنت بشكل يومي حيث كانت النسبة الأكبر من أفراد العينة تؤكد صحة المعلومة أي تستخدم الانترنت بشكل دائم وتمثلت الإجابات بنسبة 80 % من إجمالي العينة كونهم يعتمدون على الاتصال الداخلي في المؤسسة ، في حين

<sup>1</sup>قنديلجي عامر : مرجع سابق ، ص20 .

20 % من العينة لا يستغلون وسيلة الانترنت بشكل دائم وإنما كانت إجاباتهم ب أحيانا فقط ، « فهم لا يستعملونها بشكل منتظم ودوري وليسو مجبرين على استخدامها » وهذا ما جاء في كتاب محمد تيمور بعنوان المعلومات وتكنولوجيا الاتصال<sup>1</sup>.

جدول رقم ( 08 ) يمثل استخدامات الانترنت في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
عملية التسيير	06	20%
الحصول على المعلومات	14	47%
الاتصال بقاعدة البيانات	30	100%
المجموع	30	100%

الجدول رقم ( 08 ) يحتمل الإجابة على أكثر من احتمال حيث اتفق جميع وحدات العينة على إن استخدام شبكة الانترنت في الاتصال بقاعدة البيانات حيث كانت النسبة ب 100 % وهذا يرجع لطبيعة نشاط المؤسسة أي لكل فرد ايميل شخصي و أي مهام يكمن في شبكة الانترنت الداخلية، تليها نسبة 47 % في الحصول على المعلومات التي تخص المهام أو أي قرار أو تغيرات على مستوى المؤسسة ، لتأتي في المرتبة الأخيرة بنسبة 20 % الذين يقومون بعملية التسيير عبر شبكة الانترنت ، وهم الإطارات التي تكمن مهامهم في التسيير للموارد سوء البشرية أو المادية والمالية ، هذا يوضح ما تقدمه تقنية الانترنت من خدمات جبارة في جميع مجالات الإدارة داخل المؤسسة وبالمقارنة مع ما توصلت إليه مذكرة بوقصة السعيد سنة 2016 ، الذي تحصل على نتائج مخالفة نوعا ما أي نسبة كبيرة من أفراد العينة وتقدر ب 38.20 % تستخدم الانترنت في الاتصال فيما بينهم أما النسب الأخرى تقسمت على الحصول على المعلومات وعملية التسيير المراقبة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد تيمور ومحمد علاء الدين : المعلومات وتكنولوجيا الاتصال ، دار الفجر ، ط1 ، القاهرة ، 2012 ، ص142  
<sup>2</sup> بوقصة السعيد و باوة ياسين : استخدام الانترنت وأثرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة العمومية ، دراسة ميدانية ب مؤسسة اتصالات الجزائر – ورقلة - ، رسالة ماستر ، تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2016/2015 ، ص 31 .

جدول رقم ( 09 ) يمثل مدى استخدام شبكة الانترنت في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	00	%00
أحيانا	07	%23
لا تتوفر	23	% 77
المجموع	30	%100

الجدول الموضح أعلاه يبين مدى استخدام شبكة الانترنت في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث يبين ان اكبر نسبة للأفراد عينة البحث لا تستخدم الانترنت في المؤسسة أي بنسبة 77 % من إجمالي عينة الدراسة رغم أنها تقنية أكثر مرونة وفعالية وسهلة التبنى من طرف المؤسسات<sup>1</sup> ، أما البقية فقد أجابوا أنهم يستخدمون شبكة الانترنت لكن النسبة صغيرة مقارنة مع استخدام شبكة الانترنت في المؤسسة ،

جدول رقم ( 10 ) يمثل استخدامات شبكة الانترنت في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الحصول على المعلومات	02	%29
تبادل المعلومات	02	%29
المحادثة	00	% 00
نقل الملفات	03	%42
المجموع	7	100

<sup>1</sup> موسي سهام : مساهمة في بناء نموذج قياس اثر المحاذاة الإستراتيجية لتكنولوجيا الانترنت على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، دراسة ميدانية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمنطقة الصناعية العلةمة ، أطروحة دكتوراه ، تخصص علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2013/2014 ، ص 41 .

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح أن أكبر نسبة من مجموعة أفراد عينة البحث الذين يقومون باستخدام الانترنت ، يكمن استخدامهم في نقل الملفات أي بنسبة 42 % من أفراد الذين يستخدمون الانترنت بينما تعادلت النسب بين استخدام الانترنت في الحصول على المعلومات وتبادل المعلومات أي بنسبة 29 % أما عن المحادثة بواسطة الانترنت فهي لا توجد فضاء في المؤسسة للمحادثة أو النقاش عبر شبكة الانترنت ، هذه النتائج موافقة لنظرية طومسون في تحليل التكنولوجيا في النوع ما يسمى بتكنولوجيا المكثفة حيث تعمل هذه التكنولوجيا في ظل اعتمادية المتبادلة وهذا يعني دور متداخل ومعلومات متبادلة لا بد أن تتوفر بين الوحدات التي تؤدي المهمة لكي تتم أو تنجز المهمة بطريقة صحيحة<sup>1</sup> ، وعلى ضوء دراسة سابقة لشهرزاد زقليل وجدت أن 76.6% من عينة البحث يؤكدون على فعالية عملية التواصل عبر الانترنت كوسيط معلوماتي بين إدارة الموارد البشرية المديرية العامة عبر البريد الالكتروني<sup>2</sup>.

جدول رقم ( 11 ) يبين إذا كان هناك صعوبة في استعمال تكنولوجيا المعلومات

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	9	30%
لا	21	70%
المجموع	30	100%

الجدول الموضح أعلاه يعطي أكبر نسبة لأفراد عينة البحث الذين لا يجدون صعوبة في استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات ، أي بنسبة 70 % من إجمالي عينة البحث هذا يرجع إلى المؤهلات والخبرات التي يتميز بها موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر و التوظيف في المؤسسة يعتمد الكفاءة بالإضافة تعتمد المؤسسة على تكوين موظفيها للتعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة تاليها 30 % من أفراد عينة البحث تتلقى

<sup>1</sup> يوسف محمد عفيف : مرجع سابق ، ص 41 .

<sup>2</sup> شهرزاد زقليل : مرجع سابق ، ص 107 .

صعوبة في التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة ، وهذه الإجابات للأفراد الذين تقل مدة اقدميتهم من 5 سنوات أي نقص في الخبرة أو الذين قاموا بتحديث الوسائل القديمة ولم يتمكنوا من فرص تكوين على التقنيات الجديدة ، وهذا ما أكدته دراسة سابقة ل **يوسفي محمد عفيف** بمؤسسة مناجم الحديد الجزائرية ، حيث قدرت 80.10 % من إجمالي العينة لا يجدون صعوبة في استخدام التطبيقات الحديثة داخل المؤسسة ويرجع ذلك إلى تقديم المؤسسة للتربصات في الأوقات التي يكونون في أمس الحاجة لها وكذا تقديم دروس تكوينية بخصوص البرمجيات<sup>1</sup> .

جدول رقم ( 12 ) يبين المشاكل والعراقيل التي تواجه العامل أثناء استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تعطيل الوسائل	06	20 %
نقص التكوين	03	10 %
تعطل الشبكة	21	63 %
لا يوجد مشاكل	02	07 %
المجموع	30	100 %

من خلال معطيات الجدول ( 12 ) نجد أن الإجابات متباينة بما أن السؤال يحمل عدة اقتراحات حول العراقيل والمشاكل التي تواجه الموظفين أثناء أداء المهام ، حيث اتضح لنا أن أكبر نسبة تأخذها مشكلة (تعطل في الشبكة) التي تتمثل في 63 % من إجمالي أفراد العينة هذا ما يسبب لهم الضغط في العمل و إهدار للوقت تليها مشكلة (تعطل الوسائل) التي قد تؤدي إلى توقف العمل بنسبة 20% ، ومنهم من يرى أن الصعوبات والعراقيل تتمثل في نقص التكوين في المؤسسة يؤدي إلى مواجهة أخطاء كثيرة في العمل

<sup>1</sup>يوسفي محمد عفيف : مرجع سابق ، ص 116 .

والتي يحاسب عليها من طرف المسئول المباشر ، لكن هناك من يعارض تماما في وجود مشاكل أثناء العمل أي بنسبة 07 %، فبعض أفراد العينة لا يواجهون مشاكل وعراقيل عند استخدامهم للوسائل التكنولوجية ذلك يرجع للخبرة المهنية .

جدول رقم ( 13 ) يبين تقييم العمال لمستوى تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
متطورة	21	70 %
متوسطة	09	30 %
سيئة	00	00 %
المجموع	30	100 %

يبين الجدول أعلاه إن أكبر نسبة من عينة البحث تقييم مستوى تكنولوجيا المؤسسة متطورة بالنسبة لهم وهذا يرجع لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يتميز ب التطور و التجديد المستمر حيث كانت النسبة 70 % من إجمالي أفراد عينة البحث ، هذا ما أكدته نظرية روجرز **Rogers** أن الانتشار عبر عن انتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس ، والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات... فالانتشار مرتبط إذن بالتجديدات و الابتكارات ، وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة ، كما أن حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص تجاهها<sup>1</sup>، بينما تليها فئة بنسبة 30% الذين كان تقييمهم للوسائل بأنها متوسطة هم أفراد الذين يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم للوسائل التكنولوجية ولا يتفق أي من أفراد عينة البحث على أن الوسائل المتوفرة في المؤسسة سيئة حيث كانت النسبة 00% .

<sup>1</sup> لعيايب وليد : محاضرات نظريات التجارة الدولية ، اتجاهات حديثة في تفسير التجارة الخارجية ، الموسم الجامعي ، 2014/2013 .

جدول رقم ( 14 ) يبين تفضيل العمال للوسائل التكنولوجية الحديثة أم الوسائل اليدوية القديمة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	30	%100

من خلال الجدول نلاحظ اتفاق جميع أفراد العينة في تفضيلها للوسائل التكنولوجية الحديثة على الوسائل اليدوية القديمة حيث قدرت نسبة الموافقة بـ 100 % هذا راجع لان طبيعة الوظائف المتوفرة لا تحتاج سوى وسائل تكنولوجيا المعلومات التي دخلت إلى المؤسسة بقوة فهي تمس جميع جوانب العمل ومنها يتم الاستغناء عن الوسائل التقليدية التي تم اعتبارها وسائل متعبة و مهدرة للوقت كذلك والجهد ، هذا ما أكدته دراسة سابقة ل طالبة زينب عبادة التي أعطت سؤال للمبحوثين فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة والتقليدية فكانت 85.71 % من عينة بحثها أي الأغلبية أجابوا، لا تستخدم الأجهزة الحديثة جنباً إلى جنب مع الوسائل القديمة في العمل<sup>1</sup> ، وهذا ما تأكده دراسة أجريت من قبل " داليفا وتينغ" حيث أجريا مسح على 87 مؤسسة في سنغافورة، وقد أظهرت "Daliva – tung" النتائج أن أكثر من 90 % من عينة الدراسة يرحبون ويستقبلون استخدام التقنيات الحديثة، وهذا راجع لطبيعة المجتمع وطبيعة المهام و ميزة التكنولوجيا التي أعطت لها مكانة كبيرة في مجتمعنا و كذا المؤسسات عبر العالم<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عبادة زينب : مرجع سابق ، ص 99 .

<sup>2</sup> عجلان بن محمد الشهيري : التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة ، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، ط1 ، الرياض ، 1999 ، ص 23 .

جدول رقم ( 15 ) يبين مجالات استخدام الحاسوب في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
حفظ المعلومات	09	30%
القيام بالإحصاءات	13	43%
البحث عن المعلومات	08	27%
المجموع	30	100%

ساهم إدخال الحاسوب إلى العمل المؤسسي في حوسبة الكثير من العمليات الإدارية ، والتي أصبحت تنجز في وقت قصير ، بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين ، و يوضح الجدول أعلاه تباين مجالات استخدام الحاسوب في المؤسسة حيث يرو أكبر نسبة من عينة البحث تقوم بالإحصاءات أي بنسبة 43% تليها الفئة التي تقوم باستخدام الحاسوب في عملية حفظ المعلومات أي نسبة 30% من إجمالي عينة البحث و 27% كانت إجاباتهم حول استخدام الحاسوب في عملية البحث عن المعلومات وذلك يرجع إلى طبيعة الوظائف و المناصب التي يشغلونها حيث كل منصب يتميز بمهام معينة تتطلب أما حفظ البيانات أو القيام بالإحصاءات أو البحث عن المعلومات ومن هنا يمكن القول أن استخدامات جهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة متنوعة وواسعة .

جدول رقم ( 16 ) مدى اهتمام المؤسسة بتحديث تقنيات تكنولوجيا المعلومات

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	23	77%
لا	07	23%
المجموع	30	100%

من البيانات الموضحة أعلاه نجد أكبر نسبة إجابات أفراد العينة كانت للذين عرفوا تحديثات في وسائل تكنولوجيا المعلومات منذ دخولهم لمؤسسة اتصالات الجزائر حيث كانت قدرا النسبة ب 77% من إجمالي

أفراد العينة الذين تتراوح مدة اقدميتهم في العمل أكثر من 5 سنوات وذلك أن المؤسسة تواكب التطورات التكنولوجية وتعمل على تحديث وسائلها بالرغم من أن هناك من يرو انه لم تتغير الوسائل التكنولوجية منذ دخولهم للعمل إلا أنها نسبة صغيرة مقارنة مع سابقتها التي تقدر ب 23% من إجمالي أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح مدة اقدميتهم في العمل اقل من 5 سنوات هذا ما تأكده نظرية التكنولوجيا الجديدة في التجارة الخارجية وهي تأخذ من التجديد إما على شكل الاختراع أي إيجاد سلعة أو منتج جديد لم يكن معروف من قبل أو التوصل إلى طريقة جديدة للإنتاج سلعة موجودة من قبل لكن بأقل تكاليف أو شكل التجديد الذي في يأخذ شكل تحسين نوعية المنتج يكون أكثر قبول للمستهلك ( الموظف )<sup>1</sup>.

جدول رقم ( 17 ) يبين مدى تلائم التطبيقات المعلوماتية احتياجات وظائف المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	30	100 %
لا	00	00 %
المجموع	30	100 %

من خلال الجدول أعلاه تم اتفاق أفراد عينة البحث حول تلائم التطبيقات المعلوماتية المتوفرة في المؤسسة مع الوظائف حيث قدرت النسبة ب 100% أي جميع أفراد عينة البحث وذلك أن يبين أن المؤسسة توفر كل الوسائل التكنولوجية التي يحتاجها الموظف دون الانتقال إلى مناطق اخرى لإكمال مهامه حيث لاحظت عند دخولي لمؤسسة اتصالات الجزائر لكل موظف وسائل تكنولوجية خاصة به دون التحرك أو التنقل ، حتى عمليات التواصل هي ذاتها بطريقة الانترنت الداخلية و الايميل الشخصي ، وفي دراسة شهرزاد زقليل حيث طرحت على المبحوثين سؤال : هل خدمات وقاعدة بيانات الانترنت والاستفسارات التنظيمية في إدارة الموارد البشرية كافية أو غير كافية ، فكانت نتائج التحليل الإحصائي أن 83.3 % من إجمالي عين البحث

<sup>1</sup>محمد محمد عمر الطنوبي : مرجع سابق ، ص 210 .

، مقتنعة بما ساهمت به قاعدة بيانات الانترنت في إدارة الموارد البشرية بشكل كافي ، في حين اقر 16.6% بان العملية غير كافية وهذا مؤشر دال على تطلعات على توسيع نطاق الخدمة، ومحاولة الاستفادة بامتياز من خدماتها الإستراتيجية .<sup>1</sup>

### 03 عرض وتحليل المحور الثالث : اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عملية استقطاب

#### الموارد البشرية

جدول رقم ( 18 ) يمثل مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات التخطيط

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	30	100 %
لا	00	00 %
المجموع	30	100 %

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتضح أن المؤسسة تعتمد على عملية تخطيط الموارد البشرية عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات ، هذا ما كدته عينة البحث 100 % أي إجمالي مفردات العينة ، وهذا يعكس طبيعة عملها ودقة وكفاءة عمالها ، كذا مكانة المؤسسة مع منافسيها حيث تعتمد على أسلوب تخطيط جيد لاحتياجاتها ، ودقيق يشمل جميع الموارد سواء البشرية أو المادية والمالية ، و تعرف عملية تخطيط للموارد البشرية بأنه التنبؤ باحتياجات المنظمة بالكم والنوع من العمالة ، خلال الفترة التي يغطيها التخطيط أو بعبارة أخرى الموازنة بين الطلب للموارد والعرض المتوفر منها بهدف ضمان الحصول على ما تحتاجه المنظمة من الموارد البشرية كما ونوعا لتلبية متطلبات الأعمال المتوفرة لديها أو التي من الممكن أن تتوفر مستقبلا ، ويعرف كذلك بأنه هو إستراتيجية للحصول واستخدام وتطوير الموارد البشرية في المنظمة ، و الانتقاء الحسن للنوعيات و الأعداد المناسبة من العمالة كفيل بجعلها تقوم بمهامها على أفضل وجه .

<sup>1</sup>شهرزاد زقليل : مرجع سابق ،ص 106 .

جدول رقم ( 19 ) يبين استخدامات وسائل تكنولوجيا المعلومات في عملية التخطيط للموارد البشرية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية	30	%100
معرفة إعداد الوظائف	30	%100
المجموع	30	% 100

الجدول رقم ( 19 ) يبين اتفاق عينة البحث على إن عملية التخطيط التي تقوم بها المؤسسة لاستقطاب مواردها حيث يتم للتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية، إما عن طريق تحديد التأثير المتوقع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ، أو التأكد من إن شاغل الوظيفة قادر على أدائها أو تحديد تأثير التغير المتوقع في حجم العمل<sup>1</sup> ، حيث قدرت النسبة ب 100 % أي جميع مفردات عينة البحث ، وكذا معرفة أعداد الوظائف الشاغرة ، وذلك عن طريق عمليات حسابية مختلفة تعتمد هذه الطريقة في الأساس على تحليل الوظائف وتحديد الأهداف المراد الوصول إليها، وترتبط بتحديد كمية العمل الإجمالي المطلوب تنفيذه من خلال ترجمته إلى أرقام بعدد الساعات المطلوبة لتنفيذ هذا العمل، وكذا متوسط حجم العمل السنوي الذي من الممكن القيام به من طرف كل عامل وفي حالة وجود نقص في عدد الموظفين الحاليين تصبح من الضرورة القيام بعملية الاستقطاب لتلبية احتياجات المؤسسة وبأقل تكلفة<sup>2</sup> ، فكانت النسبة ب 100 % أي جميع مفردات عينة البحث.

<sup>1</sup> نعيمة يحيوي ، مرجع سابق ، ص 14 .  
<sup>2</sup> نعيمة يحيوي : سلسلة محاضرات في إدارة الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، ص 12

جدول رقم ( 20 ) يبين فائدة تكنولوجيا المعلومات في تقليل الجهد والوقت

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	27	90%
لا	03	10%
المجموع	30	100%

يبين الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة يجدون أن لتكنولوجيا المعلومات لها فائدة كبيرة في تقليل الجهد والوقت أي بنسبة 90 % من إجمالي عينة البحث وذلك للأهمية الكبرى لمساهمة تكنولوجيا المعلومات في الأداء الفعال و في وقت وجيز دون تعب وتعرف على أنها تساهم في تقليل الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين أقسام وإدارات المؤسسة الواحدة ، كما تعد وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها ، فإن تنظيم تبادل المعلومات الإدارية يتم عن طريق نماذج معيار بث متفق عليها ولا يتم إرسالها عن طرق النظام الداخلي قبل إستيحاء المعلومات المطلوبة بكاملها ، من ثم يتم حفظها آليا في الجهاز المزود أو جهاز خادم البريد الإلكتروني ، وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جدا ، وبذلك تؤمن تكنولوجيا المعلومات الدقة وتوفيق الوقت<sup>1</sup> ، تليها نسبة 10% من أفراد عينة البحث الذين يجدون أن لا فائدة لتكنولوجيا المعلومات وذلك راجع لصعوبة التعامل مع كافة الوسائل التكنولوجية .

جدول رقم ( 21 ) تبين مدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في عملية تصميم الوظائف

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	22	73%
لا	08	27%
المجموع	30	100%

<sup>1</sup> بشير عباس علاق وسعد غالب ياسين : الأعمال الإلكترونية ، دار المناهج ، ط1 ، د ب ، 2006 ، ص 60 .

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة تستغل وسائل تكنولوجيا المعلومات في عملية تصميم الوظائف بنسبة 73% أي أن ثلثي أفراد العينة وهذا راجع إلى أهمية الوسائل كذا الميزة التي تميز التكنولوجيا الحديثة التي تدخل ضمن كافة عمليات تسيير الموارد البشرية ، يقصد به تحديد طريقة أداء الوظيفة ، ونوع الأنشطة والمهام التي ستؤدي، حجم المسؤوليات، الأدوات والفنون المستخدمة في الأداء، وطبيعة العلاقات الموجودة فيها وظروف العمل المحيطة به<sup>1</sup>، أما بقية أفراد العينة فكانت إجاباتهم ب ( لا ) تدخل وسائل تكنولوجيا المعلومات في عملية تصميم الوظائف أي تكمن العملية بالوسائل اليدوية والفكرية فقط .

**جدول رقم ( 22 ) يبين استخدامات تكنولوجيا المعلومات في عملية تصميم الوظائف**

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تسجيل معلومات خاصة بالوظيفة	22	100%
كشف الظروف الفيزيائية والمادية للوظيفة	22	100%
تحديد مهام الوظيفة	22	100%
تسجيل معلومات خاصة بشاغل الوظيفة	22	100%
المجموع	22	100 %

الجدول رقم ( 22 ) بين أن مفردات العينة الذين أجابوا في الجدول السابق بإمكانية استخدام وسائل

تكنولوجيا المعلومات في عملية تصميم الوظائف يجدون أن عملية تسجيل المعلومات الخاصة بالوظيفة

تستخدم عبر وسائل تكنولوجيا المعلومات أي 100 % من أفراد الذين يجدون أن هناك تدخل للتكنولوجيا

الحديثة في عملية تصميم الوظائف أي بنسبة 73 % من إجمالي عينة البحث ، « يوضح هذا الجزء

المعايير المتوقع أن يحققها الموظف في ضوء الواجبات والمهام الأساسية للوظيفة»

و كشف الظروف الفيزيائية والمادية للوظيفة بنسبة 100 % من أفراد العينة الذين يجدون أن عملية تصميم

الوظائف بالوسائل التكنولوجية ، «أي يتم تحديد الظروف الطبيعية والمادية التي يمارس فيها العمل مثل

<sup>1</sup> نعيمة يحيوي : مرجع سابق 0، ص 11.

الضوضاء، الحرارة و المخاطر تكتسي هذه العملية أهمية بالغة إذ يستعمل في الدول المتقدمة في عملية التفاوض بين النقابات العمالية وأصحاب العمل، حيث تطالب النقابات بتوحيد مستوى الأجور على نطاق وظيفي معين ويلجأ أصحاب العمل لتوصيف الوظائف كأداة لإثبات وجهة نظرهم في أن هناك فروق بين الوظائف وبالتالي هذا يستلزم التفرقة في الأجر. كما يستعمل التوصيف لحل النزاعات بين العمال وأصحاب الأعمال، ويستفاد من التوصيف في تصميم وتطوير نظم الاختبارات الخاصة باختبار العاملين الجدد « و تحديد المهام الوظيفية بنسبة 73 % من إجمالي عينة البحث « أي المهام والأنشطة التي تؤدي داخل الوظيفة وطرق أدائها، والمواد والعتاد الضروري للأداء، المستوى الإشرافي وحدود سلطات شاغل الوظيفة «، تسجيل معلومات خاصة بشاغل الوظيفة، « عبارة عن قائمة تحدد المهارات و الخبرات الواجب توافرها فيمن يشغل الوظيفة ( التعليم، المهارات ، المعارف، التدريب، عدد سنوات الخبرة، الخصائص الجسمية، الميول) ...<sup>1</sup> « تستخدم بوسائل تكنولوجيا المعلومات وذلك بنسبة 100% وذلك راجع إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات التي تدخل ضمن جميع الوظائف والمستويات التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر ، و تؤكد نظرية طومسون في أن هناك نوع من التكنولوجيا يسمى بالتكنولوجيا المكثفة أي تعمل الوحدات في ظل اعتمادية متبادلة ، وهذا يعني أن هناك دور متداخل ومعلومات متبادلة لا بد أن تتوافر بين الوحدات التي تؤدي المهمة ، لكي تتم أو تنجز المهمة بطريقة صحيحة و يعتبر الاعتماد و المعلومات المتبادلة مهمة لان كل مهمة تعتبر مميزة و فريدة <sup>2</sup> أي تستخدم تكنولوجيا المعلومات في العديد من المهام وهدفها مشترك ألا وهو الاستقطاب الفعال للموارد البشرية .

<sup>1</sup> نعيمة يحيوي : نفس المرجع ، ص 10 .

<sup>2</sup> يوسف محمد عفيف : مرجع سابق ، ص 41 .

جدول رقم ( 23 ) : يبين مصادر استقطاب الموارد البشرية الأكثر استخدام في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
المصادر الداخلية	13	43%
المصادر الخارجية	17	57%
المجموع	30	100%

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة 57% الذين اجابو أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على استقطاب الموارد البشرية من المصادر الخارجية أكثر من المصادر الداخلية ذلك لخلق مناصب شغل للموارد وكذا القضاء على البطالة نوعا ما ، وبنسبة 43% من أفراد عينة البحث اجابو أن المؤسسة تعتمد على المصادر الداخلية للاستقطاب وذلك لان موظفيها ذو خبرة وكفاءة وهم الأجدر بالعمل في المناصب الشاغرة وذلك عن طريق الترقية إلى مناصب أعلى أو النقل الى مصلحة اخرى

جدول رقم ( 24 ) يبين المصادر التي تدخل ضمن المصادر الداخلية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الترقية	08	27%
النقل	22	73%
مخزون المهارات	00	00%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 73% من أفراد عينة البحث يجدون أن أكثر الطرق استعمالا في الاستقطاب الداخلي للمؤسسة هي نقل الموظفين إلى مصلحة اخرى أو قسم آخر في نفس المستوى وذلك لخبرة العمال في مجال العمل ويعرف النقل على انه نقل الموظفين من إدارة إلى إدارة اخرى أو من قسم إلى قسم آخر دون ترفيتهم والهدف منه هو خلق التوازن في عدد الموظفين<sup>1</sup> ، وبنسبة 27% من إجمالي عينة

<sup>1</sup> محمد يوسف احمد الصباغ : مدى الالتزام بمعايير الترقية مدراء مكاتب البريد وأثرها على مستوى الخدمات البريدية ، في قطاع غزة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص إدارة أعمال ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين ، 2008 ، ص 34

البحث يجدون أن المؤسسة تعتمد على الترقية في العمل هذا من أجل التحفيز للعمال و كسب الرضى فهي إتاحة الفرصة للموظف للحصول على مزايا مادية أو بشغله لوظيفة اخرى ذات مستوى أعلى مسؤولية أو سلطة وتعتبر حق من حقوق الموظف حيث عرفها المشرع الجزائري ( التحاق بمنصب عمل أعلى في التسلسل السلمي و تترجم إما تغيير الرتبة في السلك ذاته أو بتغيير السلك) <sup>1</sup> ومن مبادئ النظرية البيروقراطية نظام ترقية العاملين معتمد على الجدارة الفنية للقيام بالعمل أي عملية الترقية تكون عن جدارة واستحقاق للمنصب شاغر ، بينما لا تتعامل المؤسسة بمخزون المهارات الذي يعرف بأنه نظام معلومات هام إذ يضم قائمة بأسماء العاملين وصفاتهم و مهارتهم داخل المنظمة، تستعمله هذه الأخيرة كلما احتاجت إليه .ويعد هذا المخزون ذا فعالية بالنسبة للمنظمات التي تستخدم الإعلام الآلي ويفيد في تحديد أنواع المهارات الموجودة والمطلوبة خاصة عند التعاقد على كميات وأنواع جديدة أو عند التوسع أو عند تغيير سياسات المنظمة، أو التخطيط لبرامج التدريب أو الترقية <sup>2</sup>، وكما تشير الإحصائيات أعلاه لا توجد أي إجابة حول هذا الاحتمال أي 00 % يمكن جهل المؤسسة بهذه التقنية أو اكتفائها بمواردها الحالية .

#### جدول رقم ( 25 ) يبين المصادر التي تدخل ضمن المصادر الخارجية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
العاطلين عن العمل	04	13 %
أفراد يعملون في منظمات اخرى	00	00 %
طلبة المعاهد والجامعات	26	87 %
المجموع	30	100 %

الجدول ( 25 ) يوضح أن مؤسسة اتصالات الجزائر وحسب طبيعة النشاطات التي تقوم بها المؤسسة تحتاج إلى مورد بشري كفى وذو مستوى دراسي عالي لان معظم الأعمال تحتاج إلى وسائل تكنولوجية حيث كانت النسبة الأكبر من الإجابات أي 87 % من إجمالي أفراد عينة البحث أجابوا أن التوظيف يستهدف طلبة المعاهد والجامعات تليها نسبة 13 % من إجمالي عينة البحث يجدون المؤسسة توظف كل من هو عاطل عن العمل حسب طبيعة المنصب شاغر و يكون التواصل عبر وكالات التشغيل ، أما في

<sup>1</sup> قانون الوظيفة العمومية

<sup>2</sup> نعيمة يحيوي : مرجع سابق ، ص 15 .

ما يخص الأفراد الذين يعملون في منظمات اخرى لا يوجد أي إجابة تدخل ضمن هذا الاحتمال أي أن مؤسسة لا تعتمد على مثل هذه المصادر لاستقطاب مواردها ، هذا ما أكدته النظرية البيروقراطية لماكس فيبر ، التنظيم البيروقراطي مبني على أساس استخدام الأشخاص بناء على مؤهلاتهم وخبراتهم ، والمحسوبية والقربة غير معترف بها في التنظيم البيروقراطي المثالي ، ولاسيما في مجال الاختيار والتوظيف الأفراد وعلى مؤهلات المتقدمين ، وعلى ضوء المعايير الموضوعية الخاصة بكل عمل والتي يضعها الرسميون في التنظيم البيروقراطي<sup>1</sup>.

جدول رقم (26) يبين أهم الطرق لاستقطاب الموارد البشرية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الإعلانات	07	23 %
وكالات التشغيل	19	63 %
المتقدمين	03	10 %
توصيات العاملين الحاليين	01	03 %
المجموع	30	100 %

الجدول رقم ( 26 ) يبين الطرق الأكثر استخدام لاستقطاب الموارد البشرية حيث ترى أغلبية العينة أن المؤسسة تلجا إلى وكالات التشغيل في استقطاب المورد البشري أي بنسبة 63% من إجمالي أفراد العينة تليها نسبة 23 % من أفراد عينة البحث يجدون أن للإعلانات فضل كبير في توظيف العاملين أما عن قبول المتقدمين مباشرة للمؤسسة المستقطبة فهي نسبة قليلة مقارنة مع باقي الطرق حيث كانت النسبة ب 10% من إجمالي العينة «إذ يمكن للمنظمة أن تتحصل على ما تحتاجه من موارد بشرية من خلال الأفراد

<sup>1</sup> vetteville Eric :mesure des ressources humaines et gestion de l entreprise .paris Ed economica .1985. p 41 .

الذين يتقدمون لها مباشرة بطلبات الوظيفة وتقوم بدورها بالاحتفاظ بهذه الطلبات وتصنيفها بحسب التخصصات، وتلجأ إليها كلما دعت الحاجة لذلك ويقوم بالاتصال بأصحابها وتجري معهم اختبارات للاختيار»<sup>1</sup>، لتأتي في المرتبة الأخيرة بنسبة 03 % من يجدون أن طريقة الاستقطاب تكمن عن طريق توصيات العاملين الحاليين وهي نسبة ضئيلة ، هذا ما أكدته نتائج الدراسة السابقة ل قرحي ريم تجد أن أغلبية المستقطبين في المؤسسة الجزائرية للمياه عن طريق وكالات التشغيل وذلك بنسبة 48.6 % مقارنة مع الجرائد و الجامعات والمعاهد التي لا تتعدى نسبتهم كثر من 30 %<sup>2</sup> أي أن وكالات التشغيل في الآونة الأخيرة تعتبر المصدر الأول والأكبر في استقطاب الموارد البشرية حيث تعتبر وسيط بين الباحث عن عمل و الباحث عن شاغل الوظيفة .

جدول رقم ( 27 ) يبين استخدامات وسائل تكنولوجيا المعلومات في الإعلان عن الوظائف الشاغرة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تصميم الإعلان	07	100 %
كتابة الإعلان	07	100 %
نشر الإعلان	07	100 %
التواصل بالمستقطبين	00	00 %
المجموع	07	100 %

يبين الجدول أعلاه مختلف استخدامات تكنولوجيا المعلومات في الإعلان عن الوظائف الشاغرة حيث اتفق جميع افراد العينة على ثلاث استخدامات لتكنولوجيا المعلومات بنسبة 100 % أي تستعمل في تصميم وكتابة الإعلان وكذا نشره أما عن التواصل بالمستقطبين فقد اتفق جميع أفراد العينة على أن التواصل لا يكون عبر الوسائل التكنولوجية إنما عن طريق المقابلة المباشرة ، فنظرية طومسون تؤكد ذلك في نوع

<sup>1</sup> نعيمة يحيوي : مرجع سابق ، ص 18 .  
<sup>2</sup> قراحي ريم ويديو فاطمة : مرجع سابق 121.

التكنولوجيا المكثفة التي تعتمد على الكثير من المهام المتداخلة التي تدخل ضمن وظيفة واحدة أو هدف واحد ألا وهو في مثالنا الإعلان عن الوظيفة .

جدول رقم ( 28 ) يبين مدى مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات في التواصل مع وكالات التشغيل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	29	97 %
لا	01	3 %
المجموع	30	100 %

يبين الجدول أعلاه مدى مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات في التواصل مع وكالات التشغيل حيث أن 97 % من إجمالي الأفراد العينة يجدون أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على وكالات التشغيل في استقطاب الموارد البشرية وان التواصل معها لا يكون إلا عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات وهذه نسبة كبيرة جدا مقارنة مع من لا يجدون التواصل مع وكالات التوظيف عبر التكنولوجيات .

جدول رقم ( 29 ) مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في صياغة الاختبارات للمستقطبين

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	28	93 %
لا	02	07 %
المجموع	30	100 %

الجدول رقم ( 29 ) يوضح مدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في صياغة الاختبارات للمستقطبين حيث كانت اكبر نسبة من أفراد عينة البحث يجدون إن للوسائل التكنولوجية فضل كبير في عملية صياغة الأسئلة أو كتابتها عبر الحاسوب حيث تقدر النسبة 93 % أما 07 % من أفراد عينة البحث يجدون أن لا

دخل للوسائل التكنولوجية الحديثة في صياغة الاختبارات بل تصاغ من طرف إدارة الموارد البشرية المختصة في عملية التوظيف يعني الصياغة عبارة عن إنتاج فكري خاص بالفرد لا أكثر .

جدول رقم ( 30 ) يبين مدى مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات في عملية توظيف الموارد البشرية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
عدد المتقدمين	19	63 %
نوعية المتقدمين	06	20 %
الكلفة الوقت	30	100 %
المجموع	30	100 %

الجدول رقم ( 30 ) يبين مساهمة تكنولوجيا المعلومات في عملية توظيف الموارد البشرية وكانت معا لإجابة عينة البحث تتوافق مع أكثر من احتمال هذا ما يوضحه الشكل حيث اتفق جميع أفراد عينة البحث أن وسائل تكنولوجيا المعلومات تخفض كثيرا من الكلفة والوقت في عملية توظيف الموارد البشرية حيث كانت بالنسبة 100% أما في ما يخص عدد المتقدمين تأتي في المرتبة الثانية بنسبة 63 % وهذا راجع دقة التكنولوجيات في الإحصاءات وتأتي 20 % من العينة إجاباتهم عن نوعية المتقدمين حيث تمكن هذه الحالة في التعرف على تخصصات المستقبين وكذا الجنس والسن والحالة العائلية، وفي مثل هذه الحالة نجد أن نظرية الإدارة العلمية تربط نجاح أي مؤسسة على نوعية المتقدمين للوظيفة وذلك حسب الصفات البدنية والخبرات، فريديك ولسون تايلور لا يهتم بعدد الموظفين بل كل اهتماماته منصبه في نوعية المتقدمين.

جدول رقم ( 31 ) يبين مدى ضرورة تكوين الموارد البشرية على وسائل تكنولوجيا المعلومات

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	23	77 %
لا	07	23 %
المجموع	30	100 %

الجدول أعلاه يوضح أن أفراد العينة يرون انه هناك ضرورة التكوين لمستخدمي تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة حيث كانت الموافقة بنسبة 77 % أما فيما يخص بالإجابة ب لا فقد قدرت ب 23 % ومن خلال

هذه الأجوبة يتضح لنا أن المؤسسة تسعى إلى القيام بدورات تكوينية لمستخدمي وسائل تكنولوجيا المعلومات وذلك لرفع مستوى رضى الزبائن كذا زيادة فعالية الأداء عند الموظفين سواء في الإدارة المسيرة أو الوكالات التجارية التي تعتمد على الوسائل التكنولوجية بصفة كبيرة ويعرف التكوين على انه جهود هادفة إلى تزويد الموظف بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارة في أداء العمل ، أو تنمية و تطوير ما لديه من مهارات ومعارف وخبرات<sup>1</sup> ، أما تفسير الإجابة ب (لا) فكان المقصود هنا أن مؤسسة اتصالات الجزائر توظف عمال في مؤسستها يكون عندهم مؤهلات لتعامل مع التكنولوجيات الحديثة وبذلك لا تحتاج إلى تكوينهم في فترات لاحقة إلا إذا لزم الأمر ، فقد اكدت نتائج دراسة لطلبة قراحي ريم أن أغلبية المبحوثين استفادوا من التكوين أي بنسبة 67.1% من إجمالي العينة وهذا يوضح أن المؤسسة تعطي أهمية لعملية التكوين ، يسمح للعمال اكتساب خبرات تتماشى مع أهداف المؤسسة<sup>2</sup>

جدول رقم ( 32 ) : يوضح الوقت المستغرق والكافي لتكوين الموارد البشرية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
3 أشهر	16	70%
6 أشهر	07	30%
المجموع	23	100%

أكد 77 % من إجمالي عينة البحث على ضرورة تكوين الموارد البشرية على وسائل تكنولوجيا المعلومات وتباينت الاقتراحات بخصوص المدة المستغرقة لمؤسسة اتصالات الجزائر في لتكوين مواردها البشرية حيث 70 % يجدون أن مدة أشهر مدة كافية لعملية التكوين على الوسائل التكنولوجية ، في حين 30 % يجدون أن مدة 6 أشهر هي المدة الكافية للتكوين الجيد للموارد البشرية .

<sup>1</sup> خالد عبد الرحمان الهيثي : إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ، دار حامد ، عمان ، 1999 ، ص 202 .

<sup>2</sup> قرحي ريم : مرجع سابق ، ص 120 .

جدول رقم ( 33 ) يبين استفادة الموظفين من الوسائل التكنولوجية الموجودة في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	18	60 %
لا	12	40 %
المجموع	30	100 %

يبين الجدول أعلاه استفادة أفراد عينة البحث من الوسائل التكنولوجية في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث

60 % من إجمالي أفراد عينة البحث يستفيدون من الوسائل التكنولوجية وذلك في طبيعة الوظائف التي

يقومون بها حيث تساعد كل مستعملها على إتمام المهام بكل دقة وفي اقل وقت كذلك كثرة الاستعمال

يعطي خبرة وكفاءة في العمل لمواجهة أي عراقيل تواجه الموظف أما 40 % من أفراد عينة البحث يدون ان

لا فائدة من الوسائل التكنولوجية بل استعمالها بالأساس متعب هذا يبين تضارب بين إجابات أفراد عينة

البحث حول الموضوع .

جدول رقم ( 34 ) يوضح إذا ما تستعين مؤسسة اتصالات الجزائر بالاستقطاب الالكتروني في الحصول على موارد بشرية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	00	00 %
لا	30	100 %
المجموع	30	100 %

الاستقطاب الالكتروني عملية سماح للمتقدمين للعمل بتقديم طلباتهم بشكل رقمي عبر البريد الالكتروني أو

عبر ملء نموذج على موقع الانترنت وتلجأ منظمات الأعمال إلى إنشاء مواقع على الانترنت يمكن من

خلالها للراغبين في العمل التقدم للوظائف المتاحة أو حتى تقديم بيان اتهم انتظارا لتوفير وظيفة ملائمة في

المستقبل<sup>1</sup> أكد مجموعة عينة البحث أن مؤسسة اتصالات الجزائر لا تستعين بالاستقطاب الالكتروني في

<sup>1</sup> إبراهيم احمد داود احمد : مرجع سابق ، ص 09 .

الحصول على مواردها حيث قدرت بنسبة 100 % أي إجمالي العينة وهذا راجع لسياسات التشغيل المتبناة في الجزائر و عدم المعرفة بالموضوع و اعتباره ليس بالأمر المهم والاعتماد على الطرق التقليدية أحسن و اضمن .

جدول رقم ( 35 ) يبين تفسيرات المبحوثين لعدم استعمال مؤسسة اتصالات الجزائر لعملية استقطاب الالكتروني

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الاستقطاب الالكتروني غير مهم	03	10 %
عدم ضمان الاستقطاب الالكتروني	06	20 %
الاكتفاء بالطرق التقليدية	05	17 %
جهل الموظفين لعملية الاستقطاب الالكتروني	16	53 %
المجموع	30	100 %

الجدول أعلاه يبين تفسيرات عينة البحث عدم استعانة المؤسسة للاستقطاب الالكتروني فكانت النسبة الأكبر من المبحوثين لجهل هذه التقنية و عدم معرفتها أي قدرت ب 53 % من إجمالي عينة البحث ، تليها نسبة 20 % للذين يجدون إن عملية الاستقطاب الالكتروني لا يوجد به ضمانات و لهذا لا يمكن الاعتماد عليه عالية للحصول على موارد بشرية للمؤسسة لملئ المناصب الشاغرة ، تليها في المرتبة الثالثة مجموع الإجابات التي تحوم حول ، أن مؤسسة اتصالات الجزائر تكتفي بالوسائل التقليدية المعتادة وهي تقي بالغرض و قدرت النسبة ب 17 % من مجموع المبحوثين ، وتأتي في المرتبة الأخيرة بنسبة 10 % للأفراد الذين يجدون أن الاستقطاب الالكتروني غير مهم للمؤسسة و أي شغور في المناصب أو خلق مناصب جديدة فيتم الاعتماد على عملية الاستقطاب التقليدي ، وهذا ما أكدته دراسة إبراهيم احمد داوود احمد « على الرغم من أهمية الاستقطاب الالكتروني وأثره على معدل الدوران الوظيفي إلا انه لا تزال بعض المنظمات تشهد تطبيقا محدودا للمفاهيم العلمية الجديدة في استخدام التوجهات المعاصرة لإتمام عملية الاستقطاب<sup>1</sup> » .

<sup>1</sup> إبراهيم احمد داود احمد : مرجع سابق ، ص 3.

## 04 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

## 01 مناقشة نتائج الفرضية الأولى : استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة بدرجة كبيرة .

من خلال تحليل بيانات المحور الثاني من استمارة البحث الممثلة في جملة أسئلة المتعلقة بمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ، تبين بان تكنولوجيا المعلومات تستخدم وبكثرة في مؤسسة اتصالات الجزائر ولها أهمية كبرى .

- هناك موافقة بنسبة 100 % من إجمالي عينة البحث على أن المعلومات مهمة بالنسبة للمؤسسة سواء كانت أرقام أو بيانات أو شفرات وذلك ما يؤكد الجدول رقم ( 06 ) خاصة وان طبيعة نشاط المؤسسة حساس نوعا ما حيث لها علاقة مع أغلبية كافة سكان الجزائر ومؤسساتها لذا للمعلومات أهمية وتوجب دقتها وسلامة وصولها للمعني وذلك لا يتم إلا عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة حيث تكون سلامة المعلومة بنسبة 99.99%.

- من خلال الجداول ( 07 و 08 ) اتضح ان جميع مفردات العينة تستخدم شبكة الانترنت الداخلية حيث تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على برنامج ( gaia ) وحسب ملاحظاتي للميدان والاستجواب حول هذا البرنامج يعتبر جد متطور وعال في الدقة في أداء جميع المهام كما يشمل كافة الوظائف ولكن لكل موظف له حدود معينة لاستعمالات البرنامج ، أما عن استخدامات الانترنت اكبر نسبة استعمال في الاتصال بقاعدة البيانات تليها عملية الحصول عن المعلومات ثم عملية التسيير

- أما في ما يخص جداول رقم ( 09 و 10 ) المتعلق باستخدام شبكة الانترنت في المؤسسة تعتبر شبه غائبة لا يعتمد عليها في تسيير شؤون المؤسسة حيث كانت نسبة الاستخدام ب 23 % فقط وتستخدم في

نقل الملفات فقط

- تشير معطيات الجداول ( 11 و 12 و 13 ) أن موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لا تجد صعوبة كبيرة عند استخدامها لوسائل تكنولوجيا المعلومات أي 70 % من العمال يمارسون المهام دون عراقيل وان كانت مشكلة فهي تعطل الشبكة بالدرجة الأولى كما وصف معظم مفردات عينة البحث أن تكنولوجيا المعلومات بالتطور الدائم لوسائلها كما يظهر أيضا في الجدول ( 16 ) اغلبي أفراد عينة البحث منذ دخولهم للمؤسسة شاهدو الكثير من التحديثات التقنية لتكنولوجيا المعلومات

- تشير الشواهد الكمية في الجدول رقم ( 14 ) اتفاق جميع وحدات عينة البحث أي ب نسبة 100 % على تفضيلها للوسائل التكنولوجية الحديثة هذا ما يؤكد أن مؤسسة لا تعتمد في أقسامها على الوسائل اليدوية القديمة لأنها وفي وقتنا الحاضر لا تفي بالغرض ولو بنسبة قليلة عصر الثورة التكنولوجية والوسائل المتطورة أخذت مكان مميز لدى كافة المؤسسات الحالية .

- كما وافقت أغلبية وحدات عينة الدراسة بان التطبيقات المعلوماتية تلائم تغطية كافة احتياجات المؤسسة من مهام

### النتيجة العامة للمحور الأول :

من هنا نستنتج أن لتكنولوجيا المعلومات مكانة كبرى في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث معظم الوظائف تقام باستعمالها ، التي تساهم في تقليل الجهد والوقت و تتميز بتوصيل المعلومات سليمة دون نقص، كذا تتميز المؤسسة بتكنولوجياتها المتطورة وذلك لتحديثات التقنية الدائمة لوسائل تكنولوجيا المعلومات ، ومما قدم نستطيع القول أن فرضية الدراسة الأولى الخاصة ب استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة بدرجة كبيرة ، محققة وصادقة من خلال النتائج المتوصل إليها .

## 02 مناقشة نتائج الفرضية الثانية : اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عملية استقطاب

## الموارد البشرية

من خلال تحليل بيانات المحور الثالث من استمارة البحث الممثلة في جملة أسئلة المتعلقة بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عملية استقطاب الموارد البشرية نجد :

- تشير الشواهد الكمية في الجدول رقم ( 18 ) على أن إجمالي أفراد عينة الدراسة يجدون أن المؤسسة تعتمد في عملية تخطيط الموارد البشرية على تكنولوجيا المعلومات أي بنسبة 100 % وذلك للتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية كذا معرفة إعداد الوظائف الشاغرة ... الخ هذا ما أكدته معطيات جدول رقم ( 19 )

- من خلال جدول رقم ( 21 ) تعتمد المؤسسة على وسائل تكنولوجيا المعلومات في عملية تصميم الوظائف أي بنسبة 73 % من إجمالي العينة صرحوا بذلك وهذا راجع الى أهمية الوسائل التكنولوجية وسهولة التعامل معها وبكمن استخدامه في تسجيل معلومات خاصة بالوظيفة كذا الكشف عن الظروف الفيزيكية والمادية للوظيفة وتحديد مهام الوظيفة ، تسجيل معلومات خاصة ب شاغل الوظيفة هذا ما أكدته معطيات جدول رقم (22) أي توافق جميع وحدات العينة على هذه النقاط المذكورة .

- من خلال الجداول ( 23 و 24 و 25 ) بينت لنا ان مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على المصادر الداخلية والخارجية في عملية استقطاب الموارد البشرية حيث تقاربت النسبة لمفردات عينة البحث حول المصدرين ، وتعتمد على عملية نقل الموظفين داخل المؤسسة بنسبة كبيرة تليها عملية الترقية هذا في ما يخص المصادر الداخلية للاستقطاب ، وتستغل وكالات التشغيل في إيجاد المستقطبين بنسبة 87 % و التي تدخل ضمن المصادر الخارجية .

- وضح لنا 63 % من عينة البحث أن المؤسسة تعتمد وكالات التشغيل في استقطاب الموارد البشرية تليه 23 % من إجمالي عينة البحث يجدون أن المؤسسة تعتمد على الإعلانات .
- تشير الشواهد الكمية في الجدول رقم ( 27 ) أن طريقة الإعلان عن الوظيفة يقدم في شكله النهائي بعد مروره بعدة تقنيات تكنولوجية كتصميم الإعلان و كتابته ونشره .
- من خلال جدول رقم ( 28 ) تبين أن أغلبية أفراد العينة يجدون أن لتكنولوجيا المعلومات اثر في التواصل مع وكالات التشغيل لاستقطاب موظفين جدد أي بنسبة 97 % وهذه نسبة عالية أي أن المؤسستين على تواصل دائم .
- تشير الشواهد الكمية في الجدول رقم ( 29 ) تأكيد 93 % من أفراد عينة البحث أن استعمال مؤسسة اتصالات الجزائر لتكنولوجيا المعلومات في صياغة الاختبارات للأفراد للمستقطبين .
- أكد 77 % من أفراد عينة البحث انه من الضروري تكوين الأفراد المستقطبين على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات هذا ما بينه جدول رقم ( 31 ) .
- أكد 60 % من إجمالي مفردات عينة البحث أن لتكنولوجيا ، المعلومات أهمية والاستفادة منها يكون بشكل دائم لأنها وسائل مريحة ليست متعبة و تقلل من الجهد والوقت .
- من خلال الجداول ( 34 و 35 ) نلاحظ أن عينة البحث أكدت على عدم استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر للاستقطاب الالكتروني و اعتباره تقنية لا فائدة منها في مثل هذه المؤسسات .

## النتيجة العامة للمحور الثاني :

بناء عن النتائج السابقة تم الوصول إلى أن تكنولوجيا المعلومات تدخل ضمن كافة الخطوات الأساسية لاستقطاب الموارد البشرية ( صميم الوظائف ، التحديد الدقيق للوظائف ، تخطيط الموارد البشرية ، الإعلان عن الوظيفة التواصل بوكالات التشغيل ، صياغة الاختبارات ، تقييم المستقطبين ، كذا تكوينهم ) فهي لها دور بارز وأساسي في المؤسسة ككل ، ولهذا تأكد الصدق الامبريقي للفرضية الثانية الخاصة بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عملية استقطاب الموارد البشرية .

## 05 النتائج العامة للدراسة :

تحضى تكنولوجيا المعلومات الحديثة بأهمية بالغة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية تبسة ، وذلك لاعتمادها أساسا على هذه هذي التقنية في إرسال واستقبال مختلف المهام وكذا تبسيط إجراءات العمل .

ينعكس استخدام تكنولوجيا المعلومات على اسم وسمعة مؤسسة اتصالات الجزائر حيث احدثت تجديد جذريا في طبيعة نشاطها لما توفره من الدقة والسرعة والكفاءة في التسيير

يساهم جهاز الحاسوب في تسهيل الأداء وذلك من خلال استخدامه في كافة الأعمال ومن طرف جميع الموظفين حيث يتم استخدامه في مجال حفظ المعلومات والقيام بالإحصاءات و البحث عن المعلومات كذا تساعد المسيرين للموارد البشرية في أداء المهام .

تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات في عملية استقطاب الموارد البشرية حيث تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على خبرة وكفاءة الموظفين في عمليات تسيير الموارد هذا يتطلب تكنولوجيات حديثة و رأس مال فكري مبدع

06 التوصيات :

- 1 ضرورة جمع البيانات والمعلومات الكافية المتعلقة بالمستقطبين للمؤسسة لتجنب الوقوع في الخاط بينهم.
- 2 يجب على مؤسسة اتصالات الجزائر إثراء عملية الاستقطاب للموارد البشرية والتنوع في مصادرها .
- 3 الدقة الكاملة لفئة المسيرين للموارد البشرية عند استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في عملية استقطاب الموارد البشري لتفادي الخلط والتكلفة الباهظة .
- 4 كسر عقدة السرية والشخصية التي يعاني منها الموظفون وزيادة ثقتهم بوسائل تكنولوجيا المعلومات .
- 5 الاهتمام المستمر بتحديث الوسائل التكنولوجية لمواكبة التطورات والوصول إلى كل ما هو جديد وربط التطورات بمختلف الأقسام الإدارية .
- 6 إعداد وتنفيذ برامج تدريبية وتكوين الموارد البشرية على وسائل تكنولوجيا المعلومات
- 7 التأكيد على ضرورة تعامل مؤسسة اتصالات الجزائر للاستقطاب الالكتروني و ودعم مستوى ادراك العاملين بمدى أهمية هذه التقنية في التقليل من الجهد والوقت والتكاليف .

## خاتمة

إلى هنا نكون قد وصلنا إلى المرحلة الأخيرة من مراحل البحث، والذي كان ثمرة عمل كلفني كثيرا من الجهد، ولا ازعم أنني أحطت بكل مقتضيات البحث العلمي كما ينبغي لأن ذلك أمر بعيد المنال خاصة في العلوم الاجتماعية، ولكنني استوفيت أهم الشروط والقواعد المطلوبة في أي بحث، وأن الكمال المنشود في العلم كمال يتحقق بتراكم العمل العلمي، أما الثغرات فهي متروكة لمن يأتي من بعدنا من الباحثين لاستكمال النقص، فالعلم في تطور مستمر، ووسائله كذلك.

وقد حاولت في هذا البحث أن أناقش موضوع تكنولوجيا المعلومات واستقطاب الموارد البشرية، بدءا بالإطار النظري للدراسة والذي تناولت فيه الخطوط العريضة والمنهجية التي سار العمل على ضوءها، كما تطرقت إلى بعض القضايا النظرية والدراسات ذات الصلة بموضوعي، وقد ساعدني ذلك في تكوين تصور واضح حول موضوع الدراسة مكنني من تناول متغيرات البحث في علاقاتها بمختلف متغيرات البناء التنظيمي للمؤسسة.

وكانت محاولتي هذه تهدف إلى التعرف على تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسه - وكان ذلك كله من أجل التأكد من مدى صدق الفرضيتين وقد قادتنا هذه الدراسة إلى التوصل إلى بعض النتائج وما تحمله من مؤشرات متعددة.

هذه النتائج التي تعكس واقعا اجتماعيا يقترب أو يبتعد عن نتائج الدراسات المشابهة، وعليه تبقى مثل هذه الموضوعات تثير مزيدا من التساؤل، وبالتالي مزيدا من التقصي و البحث .

قائمة المصادر و المراجع

أولاً : الكتب

- 01 إبراهيم سلطان : نظم المعلومات الإدارية ( مدخل النظم ) ، الدار الجامعية ، د ط ، مصر ، 2005.
- 02 احمد بدر : علم المكتبات والمعلومات دراسة في نظريات الارتباطات الموضوعية ، دار المريخ ، ط1 ، الرياض ، 1996 .
- 03 احمد ماهر : إدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة ، ط1 ، الاسكندرية ، 2001 .
- 04 أسامة العمري : اتجاهات حديثة ، دار أسامة ، د ط ، عمان ، 2009 .
- 05 انس عبد الباسط عباس : إدارة الموارد البشرية - مدخل كمي ، دار الفكر ، ط1 ، عمان ، 2001 .
- 06 بشير عباس علاق وسعد غالب ياسين : الأعمال الالكترونية ، دار المناهج ، ط1 ، د ب ، 2006.
- 07 حسن الساعاتي : تصميم البحوث الاجتماعية ، دار النهضة ، ط1 ، بيروت ، 2003
- 08 جعفر حسن جاسم الطائي : تطبيقات الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج ، د ط ، عمان ، 2006 .
- 09 جعفر حسن جاسم الطائي : تكنولوجيا المعلومات و إدارة الموارد البشرية ، دار أسامة ، د ط ، الأردن ، 2005 ، .
- 10 خالد حامد : منهج البحث العلمي ، دار ربحانة ، ط1 ، القبة الجزائر ، 2003 .
- 11 خالد عبد الرحمان الهيثي : إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ، دار حامد ، عمان ، 1999 ،
- 12 رشيد زرواتي : منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية - أسس علمية وتدريبية ، دار الكتاب الحديث، ط1 ، الجزائر ، 2002 .
- 12 راوية حسن محمد : إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية ، ط1 ، الإسكندرية - مصر ، 2004 ، .

- 13 رجاء وحيد دويدري : البحث العلمي ، أساسياته النظرية وممارساته العملية ، دار الفكر المعاصر ، ط1 ، سوريا ، 2000 .
- 14 زاهد محمد دبيري : إدارة الموارد البشرية ، دار الثقافة ، ط1 ، عمان ، 2011 .
- 15 زاهر عبد الرحيم : مفاهيم جديدة في إدارة الأفراد ، دار الرواية ، ط1 ، عمان ، 2011 .
- 16 سعاد تائب برنوطي : إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد ، دار وائل ، ط3 ، الأردن ، 2000 .
- 17 سعد غالب يسن : أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعطوم ات ، دار المناهج ، ط1 ، الأردن ، 2010 .
- 18 سيد محمد جاد الرب : إدارة الموارد البشرية ، مطبعة القاهرة ، ط1 ، مصر ، 2008 .
- 19 صفوان محمد المبيضين ، عائض بن الشافي الاكلمي : التخطيط في الموارد البشرية ، اليازوري ، د ط ، عمان ، 2010 .
- 20 عائد سيد خطاب : الإدارة والتخطيط الاستراتيجي في قطاع الاعتمال والخدمات ( سياسة إدارية ) ، دار الفكر العربي ، ط1 ، مصر ، 1985 .
- 21 عامر إبراهيم السمرائي قنديلجي و إيمان فاضل : تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، مؤسسة الوراق ، ط1 ، 2002 .
- 22 عبد الباري إبراهيم درة : إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرون ، دار وائل للنشر ، ط1 ، الأردن ، 2008 .
- 23 عبد الحميد عبد الفتاح المغربي : المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية ، المكتبة العصرية د ط ، مصر ، 2007 .
- 24 عبد الله محمد الشريف : مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية مكتبة الإشعاع للنشر ، ط1 ، مصر ، 1996 ،
- 25 عدنان عواد الشوابكة : دور نظم تكنولوجيا المعلومات - دار اليازوري ، د ط ، الأردن ، 2011 .

- 26 عمار بوحوش ، محمد محمود الذنبيات : دار المناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط1 ، الجزائر ، 2007 .
- 27 عمر وصفي عقيلي : إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر ، ط1 ، عمان ، 2005 .
- 28 غسان قاسم اللامي : إدارة التكنولوجيا مفاهيم و مدا خيل تقنيات تطبيقات عملية ، دار المناهج ، ط1 ، عمان ، 2006 .
- 29 غسان قاسم اللامي ، أميرة شكرولي البياتي : تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال ، الوراق للنشر ، د ط ، عمان ، 2009 .
- 30 فيصل حسون : إدارة الموارد البشرية ، دار أسامة ، ط1 ، الأردن ، 2008 .
- 31 كمال حمدي أبو الخير : إدارة المكاتب بين صورة الاتصالات ونظم المعلومات ، مكتبة عين شمس ، د ط ، مصر ، دس .
- 32 محسن علي عطية : تكنولوجيا المعلومات في التعليم الفعال ، دار المناهج ، ط1 ، الأردن ، 2008 .
- 33 محمد الصيرفي : إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، ط1 ، مصر ، 2009 .
- 34 محمد الفاتح حمدي : تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديث ، مؤسسة كنوز الحكمة ، ط1 ، الجزائر ، 2011 .
- 35 محمد تيمور ومحمد علاء الدين : المعلومات وتكنولوجيا الاتصال ، دار الفجر ، ط 1 ، القاهرة ، 2012 .
- 36 محمد حافظ حجازي : إدارة الموارد البشرية ، دار الوفاء ، ط1 ، الإسكندرية - مصر ، 2005 .
- 37 محمد عبيدات وآخرون : منهج البحث العلمي ، دار ريحانة ، ط1 ، القبة - الجزائر ، 2003 .
- 38 محمد مسن : التدبير الاقتصادي للمؤسسات ، منشورات الساحل ، الجزائر ، 2008 .
- 39 محمد محمد الهادي : تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، دار الشروق ، دط ، مصر ، 1993 .

- 40 محمد محمد عمر الطنوبي : نظريات الاتصال ، مكتبة الإشعاع ، ط1 ، الإسكندرية - مصر ، 2001 .
- 41 محمود محمود العفيفي : التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات ، دار الثقافة ، دط ، مصر ، 1994 .
- 42 محمود عائم الدين : تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجمهوري ، دار العربي ، دط ، مصر ،
- 43 مصباح خضر إسماعيل الطيبي : أساسيات إدارة المشاريع والتكنولوجيا ، دار حامد ، ط1 ، الأردن - عمان ، 2010 .
- 44 مصطفى محمود أبو بكر : إدارة الموارد البشرية - مدخل لتحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، ط1 ، مصر ، 2004 .
- 45 مهدي حسن زويلف : إدارة الموارد البشرية - مدخل كمي ، دار الفكر ، ط1 ، عمان ، 2001 .
- 46 منال هلال مزاهرة : تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ، دار الميسرة ، ط1 ، عمان ، 2014 .
- 47 منير نوري فريد كورتل : إدارة الموارد البشرية ، مكتبة المجمع العربي ، ط1 ، عمان 2011 .
- 48 موريس انجريس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار القصة ، دط ، الجزائر ، 2004 .
- 49 نادر احمد أبو شيخة : إدارة الموارد البشرية ، دار الصفاء ، ط1 ، عمان ، 2000 .
- 50 عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات : **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، دط ، الجزائر ، 2007 .
- 51 هارون منصر : **تكنولوجيا الاتصال الحديثة - المسائل النظرية والتطبيقية** - محاضرات جامعية ، دار الالامعية ، ط1 ، قسنطينة ، 2012 .
- 52 وسيلة حمداوي : إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر لجامعة قالمة ، ط1 ، قالمة - الجزائر ، 2004 .

مراجع اجنبية :

53 Moustapha Boutefnouchet : **Les travailles en Algérie–entreprise algérienne des livre ( E.N.A.L ) entreprise algérienne de passe** – Alger , 1964 .

54 OBchling.G.cobvitz.and M.Gainer.collge Recriviting: A Théorétical. Base personnel journal N 041.1968

55 vetteville Eric :**mesure des ressources humaines et gestion de l entreprise** .paris Ed economica .1985.

#### الرسائل و الأطروحات الجامعية

56 إبراهيم احمد داوود احمد : **اثر الاستقطاب الالكتروني على معدل الدوران الوظيفي** ، دراسة حالة في شركة لمنية للاتصالات ، رسالة ماجستير ، تخصص الأعمال الالكتروني ، جامعة الشرق الوسط ، الأردن ، 2016 .

57 إبراهيم بختي : **تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة** ، مذكرة ماجستير، تخصص علوم الاقتصاد ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2005 .

58 احمد موسى فرج الله : **دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي** ، مذكرة ماجستير ، جامعة الإسلامية غزة ، فلسطين ، 2012 .

59 السعيد بوقصة و باوة ياسين : **استخدام الانترنت وأثرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة العمومية** ، دراسة ميدانية ب مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة - ، رسالة ماستر ، تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2016/2015

60 رانيا محمد المرسي أبو العلا : **تقييم الاستقطاب الالكتروني للموارد البشرية** : دراسة ميدانية على شركات التوظيف في جمهورية مصر العربية : تخصص الإدارة و الأعمال الدولية ، جامعة المنصورة ، مصر ، 2009 .

61 ريم قرحي و فاطيمة يدو : **سياسية الاستقطاب في المؤسسة الجزائرية** ، دراسة ميدانية في المؤسسة الجزائرية للمياه ، رسالة ماستر ، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة اكلي محند اولحاج - البويرة - ، الجزائر ، 2013 .

- 62 زينب عبادة : اثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العامل بالمؤسسة ، دراسة ميدانية بمؤسسة نפטال - تبسة -، مذكرة ماستر ، تخصص تنظيم وتنمية ، جامعة العربي التبسي -تبسة - 2016 .
- 63 شهرزاد زليل : تكنولوجيا المعلومات و إدارة الموارد البشرية ، دراسة ميدانية في مؤسسة الوطنية لتجارة وتوزيع المنتجات البترولي NAFTAL ، مذكرة لنيل درجة ماجستير ، تخصص تنمية و تسيير الموارد البشرية ، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة ، 2009 .
- 64 صباح بلقيدوم : اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ( NTIC ) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، دراسة ميدانية ب موبيايس ، رسالة دكتوراة ، تخصص علوم التسيير ، جامعة قسنطينة 2، قسنطينة ، 2013/2012 .
- 65 صهيب بوديار واحمد براهيم : اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - تخصص الاتصال في التنظيمات ، جامعة العربي التبسي -تبسة - ، 2017 .
- 66 فريج كمال جهاد : الاستقطاب الالكتروني و أثره على الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير ، تخصص الأعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، 2016 .
- 67 علي عبد الحسن عباس الفتلاوي : دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية راس المال البشري ، دراسة ميدانية بشركة اسيا سيل ، محافظة كربلاء ، 2011
- 68 موسي سهام : مساهمة في بناء نموذج قياس اثر المحاذاة الإستراتيجية لتكنولوجيا الانترنت على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، دراسة ميدانية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمنطقة الصناعية العلة ، أطروحة دكتوراه ، تخصص علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2014/2013 .
- 69 محمد يوسف احمد الصباغ : مدى الالتزام بمعايير الترقية مدراء مكاتب البريد وأثرها على مستوى الخدمات البريدية في قطاع غزة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص إدارة أعمال ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين ، 2008 .

70 منذر محمد عكوز : اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أنماط الثقافة التنظيمية السائدة ، دراسة ميدانية في الوزارة الداخلية الأردنية ، رسالة ماجستير ، قسم إدارة الأعمال ، جامعة ال بيت ، الأردن ، 2011 .

71 يوسف محمد عفيف : التكنولوجيا المعلومات ودورها في تنمية الموارد البشرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة مناجم الحديد الجزائرية - تبسة - SOMIFER ، تخصص تنمية الموارد البشرية ، جامعة العربي التبسي - تبسة ، جزائر ، 2016 .

#### نصوص قانونية :

72 أمر رقم 66 - 133 مؤرخ في 02 جوان 1966 ، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية ، جريدة رسمية ، عدد 47 الصادرة في 08 جوان 1966 .

#### محاضرات :

73 العايب وليد : محاضرات نظريات التجارة الدولية اتجاهات حديثة في تفسير التجارة الخارجية ، الموسم الجامعي ، 2014/2013 .

74 نعيمة يحيوي : سلسلة محاضرات في إدارة الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة .

#### اجتماع :

75 علي محمد عبد الوهاب : إدارة الموارد البشرية و أهميتها في تطوير الإدارة ، اجتماع استثماري لتنمية الإدارة العامة والمالية ، بيروت ، 2003 .

#### مواقع الكترونية

<http://www.djelfa.info/vb/showthread.php?t=119315>

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

سنة ثانية ماستر: تخصص تنمية موارد بشرية

استمارة الدراسة بعنوان :

## تكنولوجيا المعلومات واستقطاب الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة -

### ملاحظة

\* إن معلومات هذه الاستمارة لا تستخدم إلا لأغراض علمية فقط لذا يمكن الإجابة عنها بكل موضوعية

\* ضع (ي) علامة (X) في خانة الإجابة الصحيحة كما يمكن الإجابة على أكثر من احتمال

تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير .

إشراف الأستاذة :

لطرش فيروز

إعداد الطالبة :

زرمات نسرین

السنة الجامعية : 2018/2017 م

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1 . الجنس : ذكر  أنثى
- 2 . السن :  من 20 إلى 30  من 31 إلى 40  من 41 فأكثر
- 3 . المستوى التعليمي : ثانوي  جامعي  دراسات عليا
- 4 . الإقدمية في العمل : اقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 16 سنة  أكثر من 16 سنة
- 5 . المنصب : إطار  عون تحكم  عون تنفيذ

المحور الثاني : استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة بدرجة كبيرة .

- 6 . هل تعتبر المعلومات مهمة للمؤسسة ؟ : نعم  لا
- 7 . هل تستخدم شبكة الانترنت (intranet) في عملك ؟
- دائم  أحيانا  نادرا  لا تتوفر
- ~ إذا كنت تستخدم الانترنت (intranet) فيما تستخدمها :
- عملية التسيير  الحصول على المعلومات
- الاتصال بقاعدة بيانات المؤسسة
- 8 . هل تستخدم شبكة الانترنت (internet) في عملك ؟
- دائم  أحيانا  نادرا  لا تتوفر
- ~ فيما يتمثل استخدام الانترنت (internet) ؟ :

- الحصول على المعلومات  المحادثة
- تبادل المعلومات مع الآخرين  نقل الملفات

## الملاحق

9 . هل تواجه صعوبة أثناء استخدامك لوسائل تكنولوجيا المعلومات ؟

نعم  لا

10 . فيما تتمثل المشاكل و العراقيل التي تواجهك أثناء استخدامك تكنولوجيا المعلومات ؟:

تعطل الوسائل  الأمية الالكترونية   
تعطل في الشبكة  نقص التكوين

11 . كيف تقيم مستوى تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ؟

متطورة  متوسطة  سيئة

12 . هل تفضل استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة على الاستخدام اليدوي القديم ؟:

نعم  لا

13 . ما هي مجالات استخدام الحاسوب ؟ :

حفظ المعلومات  القيام بالإحصاءات  البحث عن المعلومات

14 . هل تهتم المؤسسة بتحديث تقنيات تكنولوجيا المعلومات باستمرار لتواكب التطورات ؟ :

نعم  لا

15 . هل التطبيقات المعلوماتية تلئم احتياجات وظائف المؤسسة ؟ :

نعم  لا

**المحور الثالث : اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عملية استقطاب الموارد البشرية**

16 . هل تستخدم تكنولوجيا المعلومات في عملية تخطيط لاحتياجات من الموارد البشرية ؟

نعم  لا

~ إذا كانت الإجابة بنعم فيما يتمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات ؟:

\*التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية  \*معرفة أعداد الوظائف الشاغرة

## الملاحق

17 . هل استخدام تكنولوجيا المعلومات في التحديد الدقيق للوظائف الشاغرة ساهم في تقليل الجهد والوقت ؟  
نعم  لا

18 . هل تستخدم تكنولوجيا المعلومات في عملية تحليل (تصميم) الوظائف الشاغرة ؟  
نعم  لا

~ إذا كانت الإجابة بنعم في ماذا تستخدم وسائل تكنولوجيا المعلومات؟

تسجيل معلومات خاصة بالوظيفة  - كشف الظروف الفيزيائية والمادية للوظيفة   
تحديد مهام الوظيفة  - تسجيل معلومات خاصة بشاغل الوظيفة (سمات)

19 . ما هي المصادر الأكثر استغلال لاستقطاب الموارد البشرية لتحقيق الأهداف المرجوة في مؤسستكم ؟  
المصادر الداخلية  المصادر الخارجية

~ إذا كانت المصادر الداخلية: ما هي أكثر المصادر استخدام لاستقطاب الموارد البشرية ؟

- الترقية  - النقل  - مخزون المهارات

~ إذا كانت المصادر الخارجية : ما هي المصادر أكثر استخدام لاستقطاب الموارد البشرية ؟

العاطلين عن العمل  أفراد يعملون في منظمات اخرى  طلبة المعاهد و الجامعات

20 . ما هي أهم الطرق لاستقطاب الموارد البشرية ؟

الإعلانات  وكالات التشغيل   
المتقدمين بطلب العمل  توصيات العاملين الحاليين

21 . كيف تستخدم وسائل تكنولوجيا المعلومات في الإعلان عن الوظائف الشاغرة ؟

تصميم الإعلان  كتابة الإعلان   
نشر الإعلان  التواصل بالمستقطبين

22 . هل تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات في تواصل بين وكالات التشغيل والمؤسسة ؟

نعم  لا

## الملاحق

23 . هل تستخدم وسائل تكنولوجيا المعلومات في صياغة الاختبارات لاختيار المستقبين ؟

نعم  لا

24 . كيف تساعد تكنولوجيا المعلومات في تقييم عملية استقطاب الموارد البشرية ؟

عدد المتقدمين  نوعية المتقدمين  الكلفة والوقت

25 . هل هنالك ضرورة لتكوين الموارد البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات ؟

نعم  لا

~ في حالة الإجابة بنعم ما هي المدة الكاملة لعملية التدريب

.....

26 . هل استفدت من الوسائل التكنولوجية الموجودة في المؤسسة ؟

نعم  لا

27 . هل تستعين المؤسسة بالاستقطاب الالكتروني في الحصول على موارد بشرية ؟

نعم  لا

28 في حالة الإجابة ب لا لماذا :

.....

جدول رقم ( 36 ) : الأساتذة المحكمين للاستمارة

الاسم	التخصص
توايحية رابح	تنمية موارد بشرية
شتوح فاطمة	علم النفس

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
\*جامعة العربي التبسي تبسة\*



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع  
الرقم : ل.ع.ا/ 2017/2018

من السيد// رئيس قسم علم الاجتماع

الى السيد//

الموضوع // طلب الموافقة على إجراء بحث ميداني

بعد التحية والاحترام؛

بغرض إجراء بحث ميداني لطلبة الماستر جميع تخصصات علم الاجتماع على إجراء  
بحث ميداني في مؤسستكم.

تسببوا لوجيا بالملحقات المستقطبة المرفقة بالمشورة  
في المؤسسة الاقتصادية

نشكر لكم تعاونكم وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

رئيس قسم علم الاجتماع  
د. شراية وصيلة

موافقة مسؤول المؤسسة المستقبلية  
Sous Directeur  
Fonctions Support  
BOURAS Samir

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة \*

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

المرجع / ق.ع. / 2018/2017

تبسة في: / /

إلى السيد: ...  
العملية لا تصادف  
تدريست

استمارة متابعة الحضور اليومي

تعاد إلى إدارة القسم في ظرف مغلق ومختوم

اسم ولقب المترين: ...

الرقم	التاريخ	ملاحظات تتضمن الحضور والغياب
1.	2018. 02. 08	
2.	2018. 02. 10	
3.	2018. 02. 11	
4.	2018. 02. 12	
5.	2018. 02. 13	
6.	2018. 02. 14	
7.	2018. 02. 15	
8.	2018. 02. 17	
9.	2018. 02. 18	
10.	2018. 02. 19	
11.	2018. 02. 20	
12.	2018. 02. 21	
13.	2018. 02. 22	
14.	2018. 02. 24	
15.	2018. 02. 25	
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		

# الملاحق

		.23
		.24
		.25
		.26
		.27
		.28
		.29
		.30

تأشيرة رئيس القسم



د. نور الدين جلال

تأشيرة الإدارة المستقبلية

الوكالة التجارية للاتصالات  
نقطة الاتصال الموحدة

LATROCHE SAMIRA  
Responsable Point de Présence  
St-Agnès

ملحق رقم 05



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العربي التبسي - تبسة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



## إذن بالطبع

أنا الموقع أسفله الأستاذ (ة): لمرشد فيروز

الرتبة: ب

القسم: علم اجتماع

أشهد أن المذكرة المعنونة:

تكنولوجيا المعلومات والمستقطاب الموارد

المتنوية  
لمؤسسة اتصال من الجزائر تبسة

والمكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص: تدفق الموارد البشرية

من إعداد:

الطالب (ة): نورماط نسيون الطالب (ة): ✓

تتوفر على الشروط العلمية والمنهجية، الموضوعية والشكلية والتي تؤهلها للمناقشة العلنية بعد تحديد لجان المناقشة، وعليه أوقع على هذا الإذن للطالب بطبع المذكرة وايداعها لدى إدارة القسم بنسختها الورقية والإلكترونية.

جامعة تبسة في: 2018/05/03

توقيع المشرف

ملحق القرار رقم: 933 المؤرخ في: 20 جمادى 2018  
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
مؤسسة التعليم العالي:

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

أنا الممضي أدناه،

السيد: بوعصب بن بوعصب، الصفقة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم.....  
الحامل لبطاقة التعريف الوظيفية رقم: 439.567، والصادرة بتاريخ: 2017/08/11  
المسجل بكلية: العلوم التجريبية، قسم: العلوم، جامعة خديجة  
و المكلف بإنجاز أعمال بحث ( مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة  
دكتوراه)، عنونها: تسلسل بوليميري الجزيئات والانتقالات الحركية  
المستشفى: سعيدة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات  
المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2018/05/03

إمضاء المعني



