

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: العلوم التجارية

تخصص: تسويق خدمات



كلية: العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم: علوم التجارية

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطالبين: حمودي لعجال - عبد الحق صغير

تحت عنوان:

أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تسويق
خدمات التوظيف
"دراسة حالة الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة"

لجنة المناقشة:

رئيساً
مشرفاً و مقررأً
مناقشاً

جامعة المسيلة
جامعة المسيلة
جامعة المسيلة

د/ بن أعمارة نصر الدين
د/ مصطفىاوي الطيب
د/ فرحات عباس

السنة الجامعية: 2018 / 2019

شكر

نشكر الله ونثني عليه الخير كله

نتقدم بجزيل الشكر للأستاذ المشرف:

الدكتور مصطفى الطيب

والشكر موصول للأساتذة الكرام

أعضاء لجنة المناقشة

نتوجه بأخلص التحيات إلى

طاقم الوكالة المحلية للتشغيل "بالمسيلة"

وكذا إلى جميع أساتذة وموظفي كلية العلوم

الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

كما نتوجه بالشكر والتقدير

إلى كل من ساهم

في إثراء وترقية البحث العلمي

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
28	يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2016 حسب المستوى التعليمي والفئة العمرية.	الجدول رقم (01)
30	يوضح عدد المنصبين لسنة 2016 حسب المستوى التعليمي والفئة العمرية	الجدول رقم (02)
31	يوضح عدد المسجلين طالبي العمل لدى الوكالة لسنة 2017 حسب المستوى التعليمي والفئة العمرية	الجدول رقم (03)
32	يوضح عدد المنصبين لسنة 2017 حسب المستوى التعليمي والفئة العمرية	الجدول رقم (04)
34	يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2018 حسب المستوى التعليمي والفئة العمرية	الجدول رقم (05)
35	يوضح عدد المسجلين طالبي العمل لدى الوكالة و المنصبين لسنوات الثلاثة الأخيرة.	الجدول رقم (06)
36	يوضح عدد المسجلين عن طريق الحضور الشخصي لمقر الوكالة حسب الفئة العمرية لشهر ماي 2019	الجدول رقم (07)
37	يوضح عدد المسجلين عن طريق الموقع الإلكتروني للوكالة حسب الفئة العمرية لشهر ماي 2019	الجدول رقم (08)
38	يوضح عدد المسجلين عن طريق الحضور الشخصي لمقر الوكالة حسب المستوى التعليمي لشهر ماي 2019	الجدول رقم (09)
39	يوضح عدد المسجلين عن طريق الموقع حسب المستوى التعليمي لشهر ماي 2019	الجدول رقم (10)
43	مناخ المقابلة نصف الموجهة	الجدول رقم (11)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
21	-هيكل التنظيم الداخلي للوكالة الوطنية للتشغيل ANEM	الشكل (01)
22	مهام الوكالة الوطنية للتشغيل	الشكل رقم (02)
29	يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2016 حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم (03)
29	يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2016 حسب الفئة العمرية	الشكل رقم (04)
30	يوضح عدد طالبي العمل المنصبين لسنة 2016 حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم (05)
31	يوضح عدد طالبي العمل المنصبين لسنة 2016 حسب الفئة العمرية	الشكل رقم (06)
32	يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2017 حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم (07)
32	يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2017 حسب الفئة العمرية	الشكل رقم (08)
33	يوضح عدد المنصبين لسنة 2017 حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم (09)
33	يوضح عدد المنصبين لسنة 2017 حسب والفئة العمرية	الشكل رقم (10)
34	يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2018 حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم (11)
35	يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2018 حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم (12)
36	يوضح عدد المسجلين عن طريق الحضور الشخصي لمقر الوكالة حسب الفئة العمرية لشهر ماي 2019	الشكل رقم (13)
38	يوضح عدد المسجلين عن طريق الموقع الإلكتروني للوكالة حسب الفئة العمرية لشهر ماي 2019	الشكل رقم (14)
39	يوضح عدد المسجلين عن طريق الحضور الشخصي لمقر الوكالة حسب المستوى التعليمي لشهر ماي 2019	الشكل رقم (15)
40	يوضح عدد المسجلين عن طريق الموقع الإلكتروني للوكالة حسب المستوى التعليمي لشهر ماي 2019	الشكل رقم (16)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
63	دليل المقابلة	01
65	مقابلة مع رئيس الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة	02
67	مقابلة مع رئيس مصلحة المستخدم	03
71	مقابلة مع رئيس مصلحة الإعلام الألي	04
73	مقابلة مع رئيس مصلحة طالبي العمل	05

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر
	إهداء
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
VIII	فهرس المحتويات
أ- هـ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لإستخدام التكنولوجيا في تسويق خدمات التوظيف.	
03	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
03	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
06	المطلب الثاني: أنواع الشبكات
07	المطلب الثالث: الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت)
10	المبحث الثاني: خدمات التوظيف الإلكتروني
10	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التوظيف
11	المطلب الثاني: مراحل الإنتقال للتوظيف الإلكتروني
13	المطلب الثالث: تطور نظام التوظيف الإلكتروني وخطوات تحسينه
15	المبحث الثالث: تسويق خدمات التوظيف الإلكتروني وإسهاماته
15	المطلب الأول: تسويق خدمات التوظيف
16	المطلب الثاني: إسهامات التوظيف الإلكتروني
18	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: أثر إستخدام التكنولوجيا في تسويق خدمة التوظيف. حالة ALEM مسيلة-	
19	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
20	المطلب الأول: التعريف بالوكالة الوطنية للتشغيل (ANEM)
23	المطلب الثاني: مهام الوكالة الوطنية للتشغيل
24	المطلب الثالث: خدمات الوكالة الوطنية للتشغيل
27	المبحث الثاني: مدى إستخدام الوكالة الوطنية للتشغيل للتكنولوجيا الحديثة

27	المطلب الأول: إستخدام الوكالة للخدمات الإلكترونية
29	المطلب الثاني: تحليل إحصائيات الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة
44	المبحث الثالث: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
44	المطلب الأول: منهجية الدراسة
45	المطلب الثاني: تصميم دليل المقابلة ومناخها
49	خلاصة الفصل
55	الخاتمة
59	قائمة المراجع
63	الملاحق
	ملخص



مقلمة

شهدت السنوات الماضية تحولات علمية وتكنولوجية في شتى النواحي الحياة وأصبحت صفة التغيير من السمات الرئيسة التي تؤثر في حياة الإنسان، وأصبح الحصول على المعلومات والمعرفة العلمية في متناول الجميع من خلال شبكة المعلومات والاتصالات، وبشكل خاص تكنولوجيا الإنترنت (Internet)، أضحت أرضا خصبة وواسعة للإستخدام لتصبح خدماتها في متناول الجميع، خصوصا الشباب الأكثر استخداما لها، حيث وصل تأثير هذه الشبكة في إحداث تغييرات جذرية على المنظمات في مواكبة هذه التطورات وتقديم خدمات إلكترونية عبر الأنترنت ذات جودة وكفاءة عالية، من خلال التركيز على أهم متطلبات لإرضاء العملاء خاصة من جانب التوظيف، هو ما إنبثق عنه ميلاد مصطلح التوظيف الإلكتروني.

حيث أصبح التحول نحو إستخدام التكنولوجيات الحديثة كإنتهاج الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية التي من بينها الخدمة التوظيف الإلكتروني، الذي أصبح أحد أقطاب الإدارة الإلكترونية في ظل القفزات هائلة لنظام الإتصالات الرقمية، وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات لمواكبة التقدم التكنولوجي، وقصد ضمان تسويق خدمات التوظيف لابد من نشر الثقافة الإلكترونية للخدمات لدى الموظفين والعملاء، وإعادة البنية التحتية للمنظمات وفق ما يتلاءم مع البيئة العصرية من خلال إستخدام الوسائل الإلكترونية في أداء أعمالها.

يبدو اليوم جليا أن الأعمال تحولت إلى أعمال إلكترونية حيث تم تصميم وبناء مواقع للوظائف الإلكترونية أحدثت ثورة في التوظيف، واستطاعت أن تكون وسيطا بين الباحثين عن العمل وأصحاب العمل وأصبحت أداة موثوقا بها وأساسية، ولها مواقع الويب كقناة خدمات لا تقل أهمية عن الطرق التقليدية من حيث توفير فرص الأعمال في مختلف القطاعات المختلفة التي أخذت في التوسع والتطور في أبعادها الافتراضية والرقمية، هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسات تحديات جديدة تختلف شكلا ومضمونا عن الفترات السابقة وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية نظرا للتأخر المسجل في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال عموما وفي الآليات الضرورية للإستفادة من هذه التقنيات.

ومما سبق ووفقا لأهمية وسائل التكنولوجيا التي تقدم خدمة الوظائف إلكترونيا ومما لها من دور مهم في تسهيل وتسريع العمليات والخدمات لتحقيق أهداف وطموح الراغبين بالبحث عن وظيفة بهدف كسب ثقتهم من كونها تحقق مبدأ الشفافية والعدالة في قضايا التوظيف، فلم يعد هناك حاجة للوقوف والانتظار طويلا للحصول على خدمة أو معاملة هذا ما أدى إلى توفير الوقت والجهد وتقليص الهوة بين أصحاب العمل وبين الباحثين عن العمل وتقليل مشاكل البيروقراطية وإنعدام الشفافية، ولكن في الحقيقة ضبط أداء هذه الخدمة مع إنتظار زبائنها أمر صعب ويتطلب البحث بجدية في تنفيذ العمل المطلوب باستخدام قوائم موازنة، تمثل كل قائمة منها مجموعة من المهن في سوق العمل بحيث يقوم الباحث عن عمل وصاحب العمل بإستخدام قائمة المقارنة نفسها، تكون منشورة على مستوى فضاءات

تكنولوجيات الإتصال الحديثة وهذا ما يمكن النظام من إنجاز مستوى المطابقة بين أصحاب العمل والباحثين عن عمل .

إشكالية الدراسة :

من خلال العرض المقدم ونظرا لأهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية التوظيف نطرح السؤال الجوهرى التالي والذي يمثل إشكالية موضوع البحث :

ما مدى تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تسويق خدمات التوظيف للوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة؟

الأسئلة الفرعية:

هذه الإشكالية تتفرع منها مجموعة من الأسئلة يمكن طرحها على النحو التالي :

- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال؟

- ماهو التوظيف الإلكتروني وماهي مراحلها؟

- ما مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة ALEM محل الدراسة وتأثيرها على تسويق خدماتها في مجال التوظيف ؟

فرضيات الدراسة:

وللإجابة على الأسئلة السابقة تم إقتراح الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية: يؤثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تسويق خدمات التوظيف تأثير ايجابي قويا وواضحا.

الفرضيات الفرعية:

- يعد إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العامل المحفز على تسويق الخدمات التوظيفية.

- خدمات التوظيف الإلكتروني من أهم فروع الموارد البشرية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

- تعمل تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الرفع من مستوى أداء الوكالة المحلية للتشغيل في تسويق خدماتها .

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال:

1. توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومدى إستخدامها ومساهمتها في المؤسسات.
2. تحديد مدى ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمات.
3. تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والإتصال، على أداء الوكالة.
4. دراسة التوظيف الإلكتروني من خلال زيادة فعالية عملية التوظيف عبر الأنترنت وأداء المؤسسة في تحقيقها رضا العميل عن الخدمة المقدمة.

5. محاولة تحسيس المهتمين بوجه خاص القائمين على التوظيف بضرورة إعطاء أهمية للرقمنة والتكنولوجية بإعتبارها أداة كفيلة بتسهيل تفاعل المواطنين والشركات مع الإدارة، وتحافظ على مكانة الوكالة في السوق ضمن المنافسة.

6. إبراز دور التقنيات الرقمية ونظم المعلومات الحديثة في تسهيل عمل المكلفين بالتوظيف.

أهداف الدراسة:

يمكن من خلال هذا البحث تحقيق الأهداف التالية :

- معرفة واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات الجزائرية .
- تقديم رؤيا عن تكنولوجيا المعلومات والإتصال وشروط تطبيقها، وعلاقتها بسياسة التوظيف.
- معرفة توجهات العملاء نحو تكنولوجيا المعلومات والإتصال في التوظيف الإلكتروني .
- دراسة وتحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسويق خدمات التوظيف.
- التعرف على مدى التطور الحاصل بسبب ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الوكالة محل الدراسة.

-حدود الدراسة:

من أجل الإلمام بإشكالية الدراسة والتطرق إلى مختلف جوانبها، تم تحديد مجال الدراسة كما يلي:

1. الحدود المكانية:

سنحاول في دراستنا هذه التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال على المستوى الوكالة المحلية للتشغيل بولاية المسيلة وذلك من خلال التعرف على مختلف الإجراءات الواجب إعتمادها من طرف الإدارات العمومية بصفة عامة، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة بصفة خاصة، سنقوم بإسقاط الجانب التطبيقي على الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة.

2. الحدود الزمانية:

سنحدد مجال دراستنا في متابعة عمليات التوظيف الإلكتروني محل الدراسة من الناحية الزمنية وذلك من خلال عروض وطلبات العمل في الوكالة المحلية للتشغيل المتاحة في سنة 2019 .

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

من أجل الإجابة على مشكلة البحث تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي من الجانب النظري الذي نراه ملائم لوصف وتشخيص موضوع دراستنا، وذلك من خلال عرض مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال إعتمادا على المسح المكتبي بالإطلاع على أدبيات الموضوع في الكتب والمجلات العلمية والدوريات المتخصصة والمقتنيات العلمية وقواعد البيانات التي توفرها الشبكات الرقمية، وفي الجانب التطبيقي سوف نعتمد على دراسة حالة مدعمة بمقابلة مع خبراء من داخل الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة ALEM.

-هيكل البحث:

وللإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي حيث تضمن الفصل الأول ثلاثة مباحث، ففي المبحث الأول تطرقنا فيه إلى التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والإتصال، وفي المبحث الثاني نستعرض فيه خدمات التوظيف الإلكتروني، أما المبحث الثالث سيخصص لتسويق خدمات التوظيف الإلكتروني وإسهاماته.

و في الفصل الثاني فتعلق الأمر بإسقاط الدراسة النظرية على دراسة حالة تتعلق بمتابعة مدى كثافة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال المطبقة بالإدارة العمومية بصفة عامة، و"بالوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة ALEM " بصفة خاصة، وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث حيث في المبحث الأول تم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة من ناحية نشأة وهيكلها التنظيمي وإمكاناتها، وفي المبحث الثاني تم التطرق إلى مدى إستخدام الوكالة الوطنية للتشغيل التكنولوجية الحديثة، وفي الثالث تم التعريف بمنهج الدراسة المتبع ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية وفي الأخير، كانت خاتمة للبحث، أين تم فيها عرض حصيلة عن النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة النظرية ودراسة حالة والتي على أساسها تم إختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار النظري لإستخدام التكنولوجيا
في تسويق خدمات التوظيف

تمهيد:

بظهور الانترنت وتطور استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء المنظمة لوظائفها أصبح من الضروري تحويل وظيفة إدارة الموارد البشرية لإدارة إلكترونية للموارد البشرية، وبظهورها أوجبت وجود مصطلحات جديدة مثل التوظيف الإلكتروني، الذي يعتبر من أهم تطبيقاتها التي تصور استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين إجراءات الموارد البشرية وممارسة الوظائف الأساسية لإدارة هذه الموارد البشرية.

لقد أصبح التوظيف الإلكتروني ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقه لمواكبة تطور عصر مجتمع المعلومات في النظم والأعمال، لخلق نمط يركز على البعد التكنولوجي، لقد مثل التوظيف الإلكتروني تصور حديث لمفهوم الخدمة، مما نتج عنه تحولا جوهريا في طرق أداء خدمات التوظيف، إذ من شأنه أن يسرع في عملية الإنجاز، وزيادة الإتقان وتخفيض التكاليف وغيرها فضلا عن تحقيق الشفافية و العدالة.

يتضمن هذا الفصل ثلاثة مباحث على النحو التالي:

- المبحث الأول: سنتطرق فيه إلى التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال.
- المبحث الثاني: نستعرض فيه خدمات التوظيف الإلكتروني.
- المبحث الثالث: سيخصص لتسويق خدمات التوظيف الإلكتروني وإسهاماته.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.

في خضم النمو السريع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يحصل اليوم تحول في عالم الأعمال، هذا التحول النوعي أدى إلى بروز عصر الخدمات الإلكترونية، وهو مفهوم يجد مكانه في نقطة التقاء اتجاهين استراتيجيين مهمين للغاية يتمثل الأول في تحول أو انتقال الاقتصاد بشكل عام من السلع إلى الخدمات، أما الثاني فيتجسد في التوسع الهائل والسريع في اقتصاد المعلومات والشبكات الإلكترونية. **المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.**

أولاً- مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

يتجاهل معظم الباحثين في تحديدهم لمفهوم تكنولوجيا المعلومات، فهذان المصطلحان يستعملان عندما يتعلق الأمر بالمعلومات سواء بعملية نقلها، وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها أو تناقلها ويتم التركيز على تلك الأدوات في وضع تعريف لهذا المصطلح، أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يمكن النظر إليه من زاويتين، الأولى تخص المعلومات بإطارها العام الذي توصف فيه بأنها الناتج الفكري البشري الذي يشمل الأنواع المختلفة لمصادر المعلومات، أو الرسائل المتناقلة بين المرسل والمستقبل من خلال تقنيات الاتصالات المتنوعة، أو الأفكار والمفاهيم التي يتم بثها من خلال وسائل البث الموجه، أما الإطار الخاص للمعلومات فهو الذي توصف فيه، بأنها تلك البيانات التي خضعت لعمليات المعالجة والتقييم والترتيب والتنظيم والتصنيف، باستخدام الوسائل الآلية واليدوية، أما الزاوية الثانية لهذا المفهوم فهي ترتبط بالتقنيات التي استخدمت في عمليات المعالجة والتناقل والبث، وعليه يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها، التقنيات الإلكترونية والرقمية التي تستخدم في تخزين ومعالجة وتناقل وبث نتائج عمليات تحليل وتصنيف وتكشيف واستخلاص المعلومات وتوجيه الإفادة منها من قبل المستفيدين بأيسر السبل مع ضمان محصلات السرعة والدقة.¹

ثانيا- مبررات وأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع الخدمات العمومية²

لقد اثار التطور المذهل والسريع والاتصالات لتكنولوجيا المعلومات تأثيرا بالغا على المعلومات ومعالجته وتخزينها واسترجاعها وطرق توزيعها، وأصبحت هذه الوسائل والتقنيات الحديثة من القوى الدافعة وراء الثورة التكنولوجية الحديثة، والتي فرضت سيطرتها على مختلف المؤسسات حتى باتت أوعية المعلومات التقليدية أمام تحديات عديدة، إذ تعد تكنولوجيا المعلومات فرصة للتطور الاقتصادي والمعرفي الذي يتيح تشكيل قاعدة واضحة للإزدهار الاقتصادي.

¹ جوهري رجدال، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة، مع لمحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة بليدة 2، المجلد 4، العدد 1، 2013، ص 208-209.

² رشيد سالي، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 02، المجلد 01، العدد 03، 2015، ص 350-351.

يعمل التطور الكبير في مجال التكنولوجيا، والذي يركز بشكل كبير على الحاسوب والاتصالات الآن على توسيع انتشار المعلومات واستخداماتها والانتقال بتكنولوجيا المعلومات الى¹ التكنولوجيا الرقمية مما سيضاعف من حجم التداولات وخرن المعلومات وبكلفة تقارب الصفر، وفي الوقت نفسه فان إنتشار الإتصالات يزيد من سرعة تداول المعلومات، بحيث أصبحت المعلومات الدور الحاسم في بنية الاقتصاد العالمي مع تطور ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات.

بالإضافة لما سبق يمكن ذكر:

✓ تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات للمجتمع.

✓ ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع وأجيالها المتعاقبة لها القدرة على تطوير أنماط الحياة، والتعلم، والعمل.

✓ وجود نقص في المعلومات حول المستويات الحالية لثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في معظم دول العالم.

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل إتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة. يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم مع تسجيل الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر، السرعة في انجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية، وقللة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق إبتكارية.

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن، والشركاء سيمكن الإدارة الإلكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاماً للمشروعات الحكومية روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاماً للمشروعات الحكومية.

فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورتها التقليدية، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية وعلى رسالة، أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف، وإزالة المشكلات التي تجاها

مما سبق يمكن القول أن أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يرتكز على وجوب تحقيق العناصر الآتية:¹

- مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

- تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الإنتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت، ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

- الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الالكترونية للخدمات، إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمات جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.

إن الإنتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور، ومختلف العراقيل البيروقراطية، ولهذا تعطي مبادرات التحول الإلكتروني أولوية بالغة لتقديم خدماتها للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العميل أولا، أكثر من الاهتمام بالخدمات التي تقدم لقطاع الأعمال".

في الأخير يمكن القول أن مفهوم الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للأفراد يأخذ معاني وأبعاد جديدة تبعا للتطورات السياسية والاقتصادية العالمية والمحلية، ففي ظل الحكم الراشد أصبح الاهتمام بالغيا بمفهوم ترشيد الخدمة العمومية، التي تترجم سياسة الإدارة العامة، وتفاعلاتها في إطار إقامة حكم راشد على مستوى منظمات ومؤسسات الخدمة العمومية، وما أصبح يعرف بالخدمات العامة الالكترونية، التي يطرحها بديل الإدارة الالكترونية، كآلية أثبتت الدراسات العلمية نجاعتها في خلق نمط جديد من الخدمات العمومية يدعم عناصر التراثة، الشفافية، العدالة، سرعة الاستجابة لحاجيات

¹ المرجع نفسه، ص ص: 352-353.

الأفراد، والاهتمام بالمواطن الذي يمثل محور التنمية المحلية، وتفعيل مبدأ التوجه بالعمل داخل مراكز ومؤسسات الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: أنواع الشبكات.

إن تطور مصادر الإتصال المعلومات كما ونوعا، وكذلك الموضوعات المتشعبة والمتداخلة التي تعكسها قد فرضت علينا اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصال المعاصرة، كنتيجة حتمية لتأمين السيطرة على المعلومات، وتميئتها للباحثين والمستفيدين الآخرين بالسرعة والدقة والشمولية التي يتطلبها منطلق العصر وضمن هذه التطورات أصبح جهاز الكمبيوتر أداة أساسية لتخزين المعلومات وتنظيمها ومعالجتها، وأصبح المنطق الافتراضي أو اللامادي يغزو جميع الميادين، وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى إستثمار التكنولوجيات الجديدة، وعلى رأسها تكنولوجيا الاتصال لما توفره من سرعة ودقة عاليتين وإنتاجية كبيرة، جودة متميزة وقد ترجم هذا التبني هجرة كمية ضخمة من النشاط الاقتصادي والاجتماعي من الواقع الطبيعي الراهن إلى شبكات تفاعلية رقمية مبنية على المعايير المفتوحة كشبكة الإنترنت مثلا.¹

حتى يتمكن كمبيوتر من الإتصال بآخر لا بد من توافر قنوات اتصالية لنقل البيانات، كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الإتصال والعكس، هذه القنوات الإتصالية تعرف بالشبكات والشبكة أساسا هي "الرابط بين البيانات الطرفية" Terminals" للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهيات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل على الخط المباشر Online للبيانات.²

أولا- الشبكة الداخلية أو الانترانت (Intranet) :

هي شبكة إتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للأنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.³

هي عبارة عن شبكة مصممة لخدمة الحاجة الى المعلومات داخل المؤسسة بإستخدام مفاهيم وأدوات الويب وقدرات الأنترنت وبخاصة التصفح السهل وغير المكلف، فهي شبكة صلات يستطيع العاملون في الشركة أن يطلعوا على القرارات، الخطط، الاستفسارات، وطلب المعلومات وإسترجاع

¹ بولعويدات حورية، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG - قسنطينة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2008، ص73.

² المرجع نفسه، ص84.

³ حورية قارطي، إيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر- دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري-، مجلة مجامع المعرفة، معهد العلوم الاقتصادية ، المركز الجامعي بتندوف، الجزائر، العدد04، 2017 ، ص237.

البيانات من قاعدة بيانات الشركة، وتقدم أيضا نظام البريد الإلكتروني والوصول من بعد وانظمة تقاسم برمجيات التطبيق، وتقدر بعض الدراسات العائد منها قد يصل الى 80%.¹

ثانيا- الشبكة الخارجية أو الاكسترانت (Extranet) :

وهي إمتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى) بالإطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الأنترنت وما يجب الإشارة إليه، هو أن شبكتي الإنترنت والإكسترانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للإنتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية وفي إدارة علاقتها مع بيئتها الخارجية ففي الوقت الذي تربط شبكة الإنترنت أوصال المؤسسة في الداخل فإن شبكة الإكسترانت تستخدم لبناء روابط إتصالات إلكترونية مباشرة وفورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى.²

تسعى المؤسسة إلى توسيع شبكتها الداخلية الى خارجية ليشارك فيها شركاؤها الخارجيون، لأن القدرات الجوهرية يمكن أن يكون بعضها داخل المؤسسة ويكون البعض خارج المؤسسة لدى الموردين والمنافسين، إن الشبكة الخارجية تمكن الزبائن والموردين من تقاسم قواعد ومستودعات بيانات المؤسسة من أجل المساهمة في تطوير أعمالها.³

ثالثا - شبكة الانترنت (internet) :

وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة تمكن مستعملها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب.⁴

كما يمكن تعريف شبكة الأنترنت أنها شبكة عالمية تربط عدد لا متناهي من الحواسيب من مختلف بقاع العالم وذلك وفق بروتوكولات (مراسيم) معينة.⁵

المطلب الثالث: الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت)

أولا- ماهية الإنترنت :

وُضعت تعريفات متعددة للإنترنت في سياقات مختلفة وعلى مراحل متباينة لتطور الإنترنت، حسبما جاء في شتى المعاجم وفي أعمال باحثين بارزين، وكذلك في مداخلات المشاركين في مختلف الأوساط بدءاً بالأوساط التقنية وانتهاءً بالأوساط الاجتماعية والسياسية. ومن الناحية التقنية، تتمثل الإنترنت في نظام

¹ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية-الوظائف-المجالات، دار اليازوري العلمية، عمان، 2012، ص42.

² حورية قارطي، إيمان مداوي، مرجع سابق، ص237.

³ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص45.

⁴ حورية قارطي، إيمان مداوي، مرجع سابق، ص237.

⁵ عزيزة عبدالرحمان العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية - دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، بدون ذكر دار النشر، 2010، ص33.

عالي لأجهزة مترابطة فيما بينها تستخدم حزمة بروتوكولات الإنترنت (TCP/IP) لتوفير الخدمات لعدة مليارات من المستخدمين في جميع أنحاء العالم. وبعد مضي ثلاثة عقود على تطور واعتماد الإنترنت، أصبحت شبكة تتسم بالتنوع والتطور لشبكات تتألف من ملايين أوجه الترابط الخاصة والعامة والأكاديمية والتجارية والحكومية، وذلك من النطاق المحلي حتى النطاق العالمي، يجري القيام بها من خلال مجموعة واسعة من تكنولوجيات كبلية ولاسلكية. وتشمل الإنترنت، على وجه الخصوص، مجموعة واسعة من مصادر البيانات والمعلومات، والخدمات والتطبيقات، مثل الوثائق التشعبية "الهيبرتكست" الخاصة بشبكة الإنترنت العالمية وهي البنية التحتية لدعم البريد الإلكتروني وشبكات رصد الأقران و"انترنت الأشياء".¹ ثانيا- الاتجاهات الحديثة لاستخدام الانترنت.²

تعتبر الإنترنت من أهم موارد عصر المعلومات، كما تعد شبكة الإنترنت أكبر شبكة في العالم، مرت هذه الشبكة بمراحل تطور مختلفة خاصة مع ظهور الويب 2.0 وتحولها من مصدر للمعلومات إلى مصنع للمعلومات التفاعلية، وإدماج المؤسسات للتطبيقات المختلفة للويب 2.0 في عملها بهدف تطوير القدرات وتشجيع الإبداع والرفع من الميزة التنافسية.

1- مراحل تطور شبكة الإنترنت وخدماتها: قامت وكالة مشروعات البحوث Arpa التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية سنة 1969 بمشاركة جامعة لوس انجلوس بكاليفورنيا بإنشاء شبكة تحت إسم Arpanet تربط حاسوبين متباعدين بمئات الكيلومترات، باستخدام مجموعة قواعد بيانات وبروتوكولات تبادل البيانات حيث تم توسيعها بعد ذلك.

- مع بداية 1972 تم إنشاء البريد الإلكتروني.
- سنة 1989، ونظرا لتطور شبكة Arpanet وتشعبها، تم تعويضها بشبكة جديدة تحت اسم NSF Net.
- في سنة 1990 تم إنشاء نظام تصفح بالشبكة العنكبوتية العالمية World Wide Web الذي سمح بالربط بين صفحات موقع الويب وبين المواقع المختلفة للشبكة.
- في سنة 1995 طورت شبكة NSFNet حيث أصبحت تربط بين العديد من الدول والعديد من مزودي خدمات الشبكات غير الحكومية، فكانت هذه بداية تطور شبكة ضخمة تربط بين الحواسيب عبر العالم وهي شبكة الإنترنت، ويمكن تعريف الإنترنت بأنها:

¹ الطيب مصطفاوي، تحليل وتقييم استخدام الانترنت في مجال التسويق الفردي -دراسة تحليلية لموقع الفنادق بالجزائر -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، السنة الجامعية 2016/2017، ص25.

² حداد بختة، محمدي عز الدين، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على تنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة - دراسة حالة مؤسسة هندسة الكهرباء والغاز فرع في مجمع سونلغاز-، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 32، العدد 02، الجزء 02، 2018، ص:336-337

- شبكة معلوماتية دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي حكم مركزي، تضم بداخلها مجموعة شبكات حواسب آلية خاضعة وعمامة، منتشرة في جميع أنحاء العالم.
- كما تعرف كذلك بأنها: "شبكة كونية للمعلومات تضم حزمة هائلة متداخلة من آلاف الشبكات المحسوبة الموزعة في مختلف أنحاء المعمورة".
- وعليه فإن الإنترنت هي شبكة شبكات المعلومات المفتوحة ومرتبطة فيما بينها، قادرة على تبادل حزم البيانات، كما تعتبر أكبر مزود لمختلف المعلومات للمؤسسات وللأفراد في جميع أنحاء المعمورة.

مع نشأة الإنترنت ظهرت تكنولوجيا الإنترنت، وبرزت هذه الأخيرة نتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد عرفها كل من S.Richir و H.christofol على أنها: "التكنولوجيا المرتكزة على بروتوكولات TCP/IP هذه البروتوكولات تعتبر محرك الأنترنت، وهي من أهم دعائمها، لأنه من خلالها يتمكن المستخدم فردا كان أو مؤسسة أو هيئة الولوج إلى الشبكة العالمية وإستغلال الخدمات التي توفرها.

من بين الخدمات التي توفرها تكنولوجيا الإنترنت نذكر مايلي: خدمة البريد الإلكتروني، خدمة قوائم النشر، خدمة الدردشة عبر الإنترنت، خدمة البريد الفوري، خدمة الاجتماعات المرئية عبر الويب، الخدمة الهاتفية عبر الويب، خدمة البحث عن المعلومات، خدمة منتديات الحوار عبر الويب،...الخ.

2- الويب 2.0 وأهم تطبيقاته: ظهر الجيل الثاني لتطبيقات خدمات الأنترنت وتحول مفهومها من مصدر للمعلومات إلى مصنع للمعلومات التفاعلية، المعروف بالويب 2.0 لقد عرف مصطلح الويب 2.0 عدة تعاريف نذكر منها:

- تعريف Richard Macmanus: "حسبه الويب 2.0 تعتبر منصة تشغيل لوسائط الإعلام الجديدة تعمل على تطوير البرامج ويمكن أن تصل إلى مجالات عديدة تعليمية وتجارية وإدارية.

3- المؤسسة 2.0: ظهر مصطلح المؤسسة 2.0 سنة 2006 على يد Andrew McAfee، فالمؤسسة 2.0 هي التي تقوم بإدماج تكنولوجيا 2.0 في تنظيمها وفي نمط عمل وظائفها وقد قدمت العديد من التعاريف للمؤسسة 2.0 منها:

المؤسسة 2.0 تتمثل في إستعمال تطبيقات وتكنولوجيا التعاون للويب 2.0 على مستوى المؤسسات. إذن المؤسسة 2.0 هي المؤسسة التي تستعمل تطبيقات الويب 2.0 في عملها بإستعمال منصة تعاونية بين مختلف الموارد في المؤسسة، وذلك بهدف تطوير القدرات والمهارات وزيادة الإبداع والأداء والرفع من الميزة التنافسية.

المبحث الثاني: خدمات التوظيف الإلكتروني.

إن الأهمية البالغة التي يحضى بها المورد البشري من قبل جميع المنظمات، أصبحت مسألة تتطلب عناية خاصة، وبالأخص في مجال توظيفه، وهذا نظرا للدور الكبير الذي يلعبه التوظيف في الوصول إلى تحقيق أهداف إدارة الموارد البشرية، لذا يتطلب إجراءات تمتاز بالجدية التي تؤدي إلى جذب الراغبين في التوظيف واختيار الأنسب منهم.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التوظيف

تعد عملية التوظيف إحدى أهم الأنشطة الوظيفية التي تنجزها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بكفاءة وفعالية عالية، فعلى أساس النجاح في انجازها يتحدد مسار الوظائف بالمنظمة سواء الوظيفة التسويقية أو الإنتاجية أو المالية وخاصة في المنظمة التي تحتل إدارة الموارد البشرية موقعا واضحا في هيكلها التنظيمي وتستند إليه.

أولا- تعريف التوظيف¹

1- التوظيف لغة : " التوظيف إسم من فعل وظف، يوظف، توظيفا، و يراد به إستخدام أو تشغيل شيء أو إنسان قصد إنشاء قيمة جديدة منه، وهكذا توظف الأموال للحصول على أرباح وفوائد منها، ويستخدم العمال والموظفون قصد إنتاج سلع وخدمات جديدة".

2- التوظيف إصطلاحا: " هو مجموعة الأعمال الضرورية لإختيار مرشح لمنصب معين وهو مصطلح مرادف للفظ التشغيل بحيث يراد بالمعنى الأول استخدام الأفراد في مناصب الشغل وفيه معنى بتكليف شخص معين بمسؤوليات وواجبات محددة في المنظمة، أما مصطلح التشغيل فيراد به ملئ أو سد منصب كان شاغرا".²

3- التوظيف عند بعض المفكرين:

- "التوظيف هو توفير الكوادر البشرية التي تحتاجها المنظمة، واللجوء إلى مصادر توفر هذه الموارد بمختلف الوسائل لتمكن من إختيار وتعيين الأشخاص للعمل".

- "هو النشاط الذي يقتضي الإعلان عن الوظائف الشاغرة، وترغيب الأفراد المؤهلين للعمل في المنظمة وذلك بغرض تحقيق الأهداف الموضوعة".³

- "التوظيف الناجح هو ذلك التوظيف المبني على أسلوب عادل و شفاف وفي وقت لا يعرقل السير الحسن للمؤسسة، ويؤدي بمقتضاه شغل منصب عمل وتحقيق خدمة عمومية فعالة".¹

¹ تيشات سلوى، أثر التوظيف العمومي على كفاءة الموظفين بالإدارات العمومية الجزائرية. دراسة حالة جامعة أمحمد بوقرة - بومرداس - مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2010 ص11.

² المرجع نفسه، ص11.

³ المرجع نفسه، ص11.

ثانيا: التوظيف الإلكتروني.

عرف الباحثان جاك ديغو(Jacques Digout) و لورانت بيسوف (Laurent Besson) التوظيف الإلكتروني (E-recrutement) على أنه: "مجموعة الأدوات والتقنيات الإلكترونية، سواء أكانت على الخط (على الإنترنت مباشرة) أو لا، التي تساهم في مراحل وسيرورات التوظيف الداخلي أو الخارجي للمؤسسة".²

ويقصد بالتوظيف الإلكتروني مجموعة من الأدوات ذات الطبيعة الإلكترونية وتعمل بسرية تامة بإستخدام برنامج تشغيل محوسب يقوم على مقابلة كل من جانبي الطلب والعرض من القوى العاملة بإستخدام قوائم وصف الأعمال والمهن، ويمكن تعريف التوظيف الإلكتروني على أنه "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما فيها الإنترنت في إجراءات توفير الموارد البشرية اللازمة".³

المطلب الثاني: مراحل الانتقال للتوظيف الإلكتروني.

الانتقال من التوظيف التقليدي إلى التوظيف الإلكتروني مرتبط بالانتقال الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، إذا كان تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة يؤدي إلى خلل في إستراتيجية التطبيق كون الانتقال نحو واقع معين يرتبط دائما بتهيئة الظروف والمناخ الملائم، فإن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية، هو العمل على تقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية، بما يتماشى والظروف المحيطة بالمنظمات والهيئات الإدارية التي تشهد عملية التحول الإلكتروني.⁴

لقد قدمت العديد من الإسهامات الفكرية حول المراحل الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث ترى إحدى هذه الإسهامات أن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميز للوظائف والأنشطة، والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الإدارية وزيادة مستوياتها التنظيمية إلى نموذج الإدارة الإلكترونية، فمراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية لا بد أن يصاحبه القضاء على الأمية الإلكترونية، عن طريق بناء مجتمع معلومات وتكوين حلقات التواصل الإلكتروني، مقابل ذلك تتجه بعض الدراسات في تحديد مراحل التحول للإدارة الإلكترونية إلى طريقة تصنيف الخدمات الإلكترونية، ووضعها في شكل إلكتروني على شبكة الإنترنت.⁵

¹ طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية. دراسة حالة شركة إنتاج الكهرياء بتيارت - مذكرة ماجستير

² لقربان رفيقة، التوظيف الإلكتروني كمدخل للإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، مذكرة ماجستير في العلوم التسيير، جامعة الجزائر 2015، ص 78.

³ نجلاء إسماعيل أحمد، الإعلام الوظيفي، دار المعزز للنشر والتوزيع، 2017 ص 326.

⁴ عيان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 70.

⁵ المرجع نفسه، ص 71.

ويمر التوظيف الإلكتروني بثلاثة مراحل أساسية نصلها كما يلي:

أولاً- الإستقطاب الإلكتروني (E—Hiring)¹:

1- مفهوم الإستقطاب الإلكتروني: يقصد بالإستقطاب الإلكتروني عملية إجتذاب وإغراء القوى العاملة للتقدم لشغل وظائف عن طريق شبكة الإنترنت، حيث يتم مقابلة الباحثين عن العمل مع أصحاب الأعمال (أي الجهات المستقطبة) سواء من خلال هذه الجهات بذاتها من خلال مواقعها على الشبكة أو من مؤسسات متخصصة في هذا المجال.

2- في ضوء التعريف السابق فعملية الاستقطاب الإلكتروني تتم إما:

- بطريقة مباشرة من خلال إعلان الوظائف الشاغرة على مواقع الشركات، والمؤسسات الطالبة كما تفعل بعض الشركات.

- عن طريق مؤسسات وشركات تعمل في هذا المجال وهي تعتبر مؤسسة افتراضية، وهي تقوم بدور الوسيط عن الباحثين عن عمل بين الجهات الطالبة نظير تقاضي رسوم معينة.

ثانياً- الإختيار الإلكتروني (E-Selection): يلعب الإختيار الإلكتروني دورا هاما في عملية التوظيف الإلكتروني للمؤسسة، حيث أنه يمكن المؤسسة من زيادة فرصها في الحصول على الأفراد المؤهلين للشغل الوظائف.

بالرغم من المزايا التي توفرها تلك الأنظمة من توفير بالنفقات الإدارية ونفقات التوظيف، إلا أنه هناك بعض المساوئ لهذه الأنظمة نذكر منها²:

أ- إحتمالية إجراء شخص ما للإختبار بخلاف المتقدم الفعلي، وخاصة ما إذا كان يتم الإختبار من قبل جهة خارجية.

ب - تحيز الإختبارات التي تتم عن طريق الإنترنت ضد الأفراد ذوي المهارات المحدودة في إستخدام الكمبيوتر.

ج - إحتمال وجود تمييز ضد ذوي الإحتياجات الخاصة.

ثالثاً- التعيين الإلكتروني (E-Appointment): هو الإجراء الأخير الذي يختم عملية التوظيف الإلكتروني بإتخاذ قرار تعيين ودمج العامل الجديد إلكترونياً، حيث تبين أن العاملين الجدد الذين أجروا اتصالات مضاعفة مع الآخرين عبر مواقع شبكات التواصل الاجتماعي يتكيفون بسرعة في مؤسساتهم وأكثر فعالية في أداء أعمالهم، بالمقابل تمنح العلاقات الشخصية الداخلية فرصة للحصول على معلومات مفيدة لفهم البيئة الجديدة لكن غالبا ما تكون غير مكتوبة، كما تسمح للقادمين الجدد بتكوين شبكة

¹ لقرب رقيقة، مرجع سابق، ص 85.

² حسين علي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كأحد مداخل إدارة المعرفة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2014، ص 113.

دعم إجتماعي داخل المؤسسة لتجاوز المشاكل من جهة وبناء شبكة مهنية للحصول على المعلومات الإستراتيجية من جهة أخرى.¹

المطلب الثالث: تطور نظام التوظيف الإلكتروني وخطوات تحسينه.

أولاً: تطوير نظام توظيف إلكتروني فعال.

عند توظيف عمال جدد، من الضروري النظر إلى مدى ملائمة المرشح لشغل المنصب الشاغر مقدماً. الملائمة الجيدة تؤدي إلى أداء وظيفي أفضل، ورضا أكبر عن العمل، وإلتزام أعلى، ومدة عمل أطول. من أجل التنبؤ بالملائمة بين المترشح والوظيفة، يمكن لصاحب العمل مبدئياً تكوين رأي إستناداً إلى الوسائل التقليدية لإختيار الموظفين (السيرة الذاتية، المقابلة الشخصية، إلخ). ملائمة المرشح تتكون من ثلاثة جوانب:²

1- يجب أن تتوافق شخصية المرشح مع ثقافة المؤسسة (ملائمة الشخص- المنظمة)

(person \square organization fit, P \square O)

2- يجب أن تتناسب مهاراته وكفاءاته الاجتماعية مع فريق العمل (ملائمة الشخص- المجموعة)

(person \square group fit, P \square G)

3- يجب أن تتوافق قدرات المرشح ومهاراته ومعرفته مع المنصب (ملائمة الشخص- الوظيفة)

(person \square job fit, P \square J).

تركز حلول التوظيف الحالية وأنظمة التوصية للوظيفة بشكل أساسي على التوافق بين متطلبات الوظيفة وقدرات المرشح على وجه الحصر (P-J fit) ، وبالتالي لا تغطي سوى جانب واحد من الجوانب الثلاثة لملائمة المرشح. وهنا بالضبط توجد إمكانات كبيرة لحلول يقدمها التوظيف الإلكتروني لتغطية كافة الجوانب.

ثانياً: خطوات لتحسين برامج التوظيف الإلكتروني.

يشمل التوظيف الإلكتروني استخدام وسائل إلكترونية مختلفة للحصول على أفضل المواهب وجذبها وتوظيفها. قد يتضمن ذلك الإستخدام المتكامل لنظام إدارة علاقات العملاء (CRM) لبناء علاقات مستمرة مع المرشحين، مواقع عبر الإنترنت مثل المواقع الإلكترونية ومراكز التوظيف، بالإضافة إلى التفاعلات الاجتماعية على مواقع مثل Facebook و LinkedIn و Twitter و Pinterest و YouTube وأخرى غيرها، أيضاً تشارك المعلومات عبر المدونات والنشرات الإخبارية الإلكترونية. لتحقيق أقصى قدر من الإستخدام الناجح لجميع هذه المنصات.

¹ لقراب رفيقة، مرجع سابق، ص ص 85-86.

² Büttner R, Development of an Efficient Europe-wide e-Recruiting System (European Recruiting 2020), In: Bakırcı F., Heupel T., Kocagöz O., Özen Ü. (eds) German-Turkish Perspectives on IT and Innovation Management. FOM-Edition (FOM Hochschule für Oekonomie & Management), Springer Gabler, Wiesbaden, 2018, P267.

من المهم أيضًا أن نلاحظ، كما تم ذكره سابقًا، أن برامج التوظيف الإلكتروني تكون أكثر نجاحًا إذا كانت متكاملة تمامًا مع جميع الجهود ومن خلال جميع قوى الإنترنت: موقع المنظمة، صفحات الوسائط الإجتماعية، مواقع تطبيقات الهاتف المحمول، أيضا المدونات وغيرها من المنشورات. إن إنشاء إستراتيجية توظيف الكترونية وتنفيذها يمكن أن يؤدي إلى زيادة حجم وجودة نشاطاتك عن طريق بناء علاقات أقوى مع أعضاء مجتمع المواهب لديك. يعد هذا مفيدًا لأفضل المواهب المهتمة بالعمل لدى شركتك في المستقبل، حتى عندما لا تكون هناك فرصة متاحة الآن. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يزيد التوظيف الإلكتروني من إمكانية وصولك إلى مجموعة من أفضل المواهب المتنوعة ويؤدي إلى تحقيق وفورات على مدار العام في الإعلان عن التوظيف. في شركة Sodexo، تمكنوا من تحقيق وفورات تزيد على 300000 دولار في السنة من خلال استخدام جهود التوظيف الإلكترونية¹. لتحسين برامج التوظيف الإلكترونية، يجب مراعاة ما يلي²:

- ✓ حدد أهدافًا واضحة وقابلة للتحقيق تتضمن تفاصيل عن جمهورك، وكيف ستقيس النجاح وأنواع الرسائل التي تريد مشاركتها؛
- ✓ اختر منصاتك وتوقيت الرسائل لدعم جذب جماهيرك المختلفة، هل ستستخدم البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، المنصات الاجتماعية والمحمول؟ هل ستشمل الاتصال المباشر؟ تذكر أن استخدام وسائط متعددة يمكن أن يساعد في بناء ديناميكية لحملتك ويمكن أن يتوج بتفاعلات شخصية حية تسفر عن توظيف.
- ✓ حدد المحتوى الخاص بك - نص / مقالات، مقاطع فيديو، صور، قصص، ملفات شخصية شهادات، ... إلخ.
- ✓ خطط لنهج شامل يشمل الإتصالات قبل وأثناء وبعد الحدث.
- ✓ قم بإنشاء جدول زمني أو تقويم يوضح بالتفصيل متى وكيف ستواصل مع جمهورك، على سبيل المثال، جدول مواعيد منشورات معينة على Facebook، منشورات المدونة، منشورات متقاطعة رسائل بريد إلكتروني، ... إلخ.
- ✓ ضع في الإعتبار استخدام أدوات مقابلة الفيديو مثل InterviewStream لتوفير الوقت والمال وإنشاء فرص ملائمة للمسيرين والمرشحين للاتصال بشكل فعلي.
- ✓ وأخيرًا، تذكر أنه لا يوجد خيار واحد يناسب الجميع عند تطوير إستراتيجية التوظيف الإلكتروني الخاصة بك.

¹ Ball A., Freshwater T., Valderrama S, **Human Resources Marketing and Recruiting: Digital Recruiting at Sodexo**, In: Zeuch M. (eds) Handbook of Human Resources Management. Springer, Berlin, Heidelberg, 2015, p04.

² Ibid , PP 04-05.

إن تحقيق فهم حقيقي لما تأمل في تحقيقه مع كل حملة من حملاتك وإختيار الأدوات المناسبة للإستخدام سيحقق نجاحًا أكبر.

المبحث الثالث : تسويق خدمات التوظيف الإلكتروني وإسهاماته.

في الزمن الذي يعرف بتغيراته السريعة ومتطلباته الكثيرة واستخدامه للتقنية العالية، من الواضح أن اللجوء إلى خدمات التوظيف الإلكتروني وإلى فضاء الانترنت هو الحل الأمثل لضمان التميز في الأداء في مواجهة شراسة المنافسة، والقدرة على تحقيق الإشباع العالي لرغبات العملاء واحتياجاتهم، تعد خدمة التوظيف الإلكتروني أداة جوهرية من أدوات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تساعد مسؤولي إدارة الموارد البشرية على إستقطاب، إختيار وتعيين الموارد البشرية المطلوبة إلكترونياً من أجل تدعيم استراتيجيات الموارد البشرية والتي هي جزء من استراتيجيات المؤسسة ككل.

المطلب الأول: تسويق خدمات التوظيف.

عملية جذب وتوظيف المواهب ليست بالجديدة، تعود أصولها إلى عام 55 قبل الميلاد عندما كافئ يوليوس قيصر الجنود الذين جلبوا مرشحين إلى الجيش الروماني. بعد قرون من ذلك وفي العام 1940 حين تسبب تجنيد الجنود في الحرب العالمية الثانية إلى وجود فجوات في أماكن العمل والتي تم معالجتها بسرعة بواسطة اختراع جديد إنه وكالة التوظيف. في سنوات التسعينات أثر التقدم التكنولوجي للمرشحين والإنترنت بشكل واضح على صناعة التوظيف والاستمرار في تشكيلها.

يتضمن تسويق الموارد البشرية (يشار إليه أيضًا باسم "تسويق التوظيف") أنشطة جذب للمرشحين النشطين والسليبين الذين يملكون مهارات وسلوكيات مرغوبة من طرف الشركة. ينبغي أن يستند تسويق الموارد البشرية إلى عرض محدد بوضوح لصاحب العمل.

تهدف أنشطة التوظيف إلى توظيف أشخاص مهتمين بالشركة ولديهم المهارات والسلوكيات اللازمة لأداء دورهم بنجاح. تتألف عملية التوظيف من التخطيط، اختيار المرشح، التقييم الأولي للإختيار النهائي، عرض العمل والتعاقد.

في حين تكون أنشطة الموارد البشرية عادة مركزة داخليا، فمن الواضح أن تسويق الموارد البشرية وتوظيفها يركز على الخارج. الطريقة التي تقدم بها الشركة نفسها كصاحب عمل من خلال تسويق الموارد البشرية وكيفية تفاعلها مع المرشحين خلال عملية التوظيف لها تأثير كبير على صورة الشركة ككل. فيما يلي بعض الأمثلة عن كيفية تأثير تسويق وتوظيف الموارد البشرية على سمعة الشركة¹:

- الوظائف الشاغرة تشير إلى النمو والتفاؤل بشأن المستقبل.
- مستوى الإحترام واللفظ الذي تعرب عنه الشركة للأشخاص الذين تقدموا بطلباتهم ولكن لم يتم إختيارهم يكشف القيم الحقيقية للشركة وثقافتها.

¹ Dessain N, **Human Resources Marketing and Recruiting: Introduction and Overview**, In: Zeuch M. (eds) Handbook of Human Resources Management. Springer, Berlin, Heidelberg, 2015, P02.

• يشارك المرشحون للتوظيف خبرتهم في عملية الإختيار عبر وسائل التواصل الإجتماعي (الجيدة والسيئة)

• قد يكون المرشحون من عملاء الشركة الحاليين أو المستقبليين.

يمر مجال تسويق وتوظيف الموارد البشرية بتغيرات كبيرة في القرن الحادي والعشرين وسيواصل التطور بوتيرة سريعة. بفضل التوافر المتزايد لأدوات تحليل المواهب، أصبح تسويق وتوظيف الموارد البشرية على وشك تحويل نفسه إلى مختبر للبيانات المعلوماتية. لقد تم تجاوز الافتراضات القديمة حول التوظيف الجيد، بفضل الأدوات الجديدة القادرة على إنشاء ملفات تعريف مثالية للمرشحين والإبحار عبر الإنترنت للعثور عليهم، إن مفتاح النجاح في التوظيف هو الإبتعاد عن التفكير في كونه مجرد مركز لتكلفة المعاملات ورد فعل للمئى المقاعد الفارغة.

المطلب الثاني: إسهامات التوظيف الإلكتروني.

تتفاوت المساهمات الإيجابية التي تمنحها خدمة التوظيف الإلكتروني لكل من أصحاب العمل والباحثين عن عمل، نوردها على النحو الآتي ذكره:¹

أولاً- إسهامات التوظيف الإلكتروني لأصحاب العمل:

- 1- إحداث التوظيف الإلكتروني التوازن والتكامل المطلوبين في سياسة التوظيف التي تخدم الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية وتتوافق مع أهداف إستراتيجية المؤسسة.
- 2- دور التوظيف الإلكتروني في تخفيض المدة اللازمة للتوظيف وسد الشواغر بسرعة في المؤسسة.
- 3- مساهمة توظيف الموارد البشرية الكترونياً في توفير المجهودات المبذولة في جميع مراحل التوظيف.
- 4- تمكين التوظيف الإلكتروني المؤسسة من تقليل التكاليف الكلية للمؤسسة.
- 5- مساعدة التوظيف الإلكتروني المؤسسة على تقليل تكاليف التكوين والتعليم.
- 6- تمكين التوظيف الإلكتروني المؤسسة من تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين: يعد تحقيق الرضا الوظيفي أساس الاستقرار والمحافظة على الموارد البشرية عالية الأداء وكسب ولائها الدائم تجاه المؤسسة.
- 7- إعطاء التوظيف الإلكتروني حلاً عملياً لإشكالية الاحتفاظ بالكفاءات النادرة وكسب ولائها: تسعى من وراء سياسة التوظيف إلى جذب الكفاءات النادرة، تنميتها والمحافظة عليها، وهذا ما يوفره التوظيف الإلكتروني أكثر من وسائل التوظيف الأخرى.
- 8- مساعدة موقع ويب المؤسسة على جذب الكفاءات النادرة من المؤسسات المنافسة.
- 9- البوابة الإلكترونية المستخدمة لتوظيف الموارد البشرية مصدر لتمييز المؤسسة أما. المنافسين.

¹ لقراب رفيقة، مرجع سابق، ص ص 142-145، بتصرف.

10- تخفيض المؤسسة نسبة الكفاءات المغادرة نحو المؤسسات المنافسة باستخدام التوظيف الإلكتروني.

11- لجوء المؤسسة إلى توظيف الكفاءات إلكترونياً لإكساب خيارات جديدة وتجديد طاقاتها لمواجهة المنافسة الشديدة.

12- تحقيق المؤسسة مكانة مميزة في سوق العمل الوطني والدولي من حيث قدرتها على جذب الكفاءات النادرة والاحتفاظ بها.

ثانيا- إسهامات التوظيف الإلكتروني للباحثين عن العمل:

1- مساهمة التوظيف الإلكتروني في تفعيل نظام الأجور والحوافز: فعندما تضع المؤسسة معلومات على شبكة الأجور المطبقة لديها أو الحوافز والمزايا التي تقدمها لعاملها، فإنها تزيد من جاذبية العمل بها على أن تكون المعلومات حقيقية ومطابقة لما تنشره على الأنترنت.

2- تحسين التوظيف الإلكتروني لأداء العاملين في المؤسسة: حيث يعتبر التوظيف الإلكتروني كدعامة لأداء العاملين، يساعد على وضع مؤشرات صحيحة لقياس أداء العاملين الذين تم توظيفهم.

3- التأثير الإيجابي للتوظيف الإلكتروني على المسار الوظيفي للعاملين: يتجسد ذلك في الترقية السريعة للعامل إلكترونياً وحصوله على مناصب ذات مسؤولية أكبر في مدة محدودة، وتفادي ارتكاب الأخطاء التي من شأنها فقدانه لإمتهادات في وظيفته أو فقدان الوظيفة في حد ذاتها.

4- مساهمة التوظيف الإلكتروني في تحسين العلاقات مع العاملين وتقليل الصراعات ومقاومة التغيير: يوفر التوظيف الإلكتروني بيئة مناسبة للتقليل من حدة مقاومة التغيير وتحسين العلاقة بين العاملين نتيجة وجود الشفافية وتساوي الفرص التي يمنحها لجميع المترشحين دون تمييز.

5- تحقيق العدالة التنظيمية وعدم التمييز بين العاملين عن طريق التوظيف الإلكتروني: يتحقق ذلك عن طريق عدم إستخدام الأسئلة التمييزية، إتاحة الفرص للجميع (النشر على نطاق واسع أو الشمولية بعبارة أخرى)، السماح للمتقدمين بإبراز قدراتهم المعرفية، وفي حالة الرفض شرح أسبابه للمرشح.

خلاصة:

لقد أصبح إستخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم مع تسجيل الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر، السرعة في انجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية، وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والإتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية.

يشمل التوظيف الإلكتروني استخدام وسائل إلكترونية مختلفة للحصول على أفضل المواهب وجذبها وتوظيفها، من المهم أيضاً أن نلاحظ، كما تم ذكره سابقاً، أن برامج التوظيف الإلكتروني تكون أكثر نجاحاً إذا كانت متكاملة تماماً مع جميع الجهود ومن خلال جميع قوى الإنترنت: موقع المنظمة، صفحات الوسائط الاجتماعية، مواقع تطبيقات الهاتف المحمول، أيضاً المدونات وغيرها من المنشورات. لقد أصبح تسويق وتوظيف الموارد البشرية على وشك تحويل نفسه إلى مختبر للبيانات المعلوماتية لقد تم تجاوز الإفتراضات القديمة حول التوظيف الجيد، بفضل الأدوات الجديدة القادرة على إنشاء ملفات تعريف مثالية للمرشحين والإبحار عبر الإنترنت للعثور عليهم، إن مفتاح النجاح في التوظيف هو الإبتعاد عن التفكير في كونه مجرد مركز لتكلفة المعاملات ورد فعل للملئ المقاعد الفارغة. وإنطلاقاً من أن المعرفة الدقيقة لأثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسويق خدمات التوظيف تكون أكثر وضوحاً إذا ما تم التطرق إلى دراسة حالة، سيتطرق الفصل الثاني من هذه الدراسة إلى دراسة حالة الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة ومدى إستخدامها لتقنيات التوظيف الإلكتروني.

الفصل الثاني:

أثر استخدام التكنولوجيا
في تسويق خدمات التوظيف
- حالة ALEM مسيلة -

تمهيد:

بعد تعرضنا في الفصل السابق إلى الدراسة النظرية حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسويق خدمات التوظيف على مستوى المنظمات بصفة عامة، سنعمل من خلال هذا الفصل على التعرف على ظروف الاستفادة من قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خدمات التوظيف، وكيفية متابعتها من طرف الهيئات المكلفة بذلك، مع إبراز دوره خطوة بخطوة إلى غاية الوصول إلى التجسيد الفعلي للتوظيف وفي إطار معرفة كيفية سير هذه العمليات بالمؤسسة محل الدراسة، قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وهما:

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني : واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسويق خدمات التوظيف بالوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة (ALEM) .

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى تقديم شامل للوكالة الوطنية للتشغيل (ANEM) من حيث النشأة، ثم نقف على هيكلها التنظيمي مهامها والخدمات التي تقدمها ومدى استخدامها لتقنيات الإتصال الحديثة، ثم نقوم بتركيز الدراسة على الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة ALEM، كما نعرف بالمنهجية التي إعتدناها في الدراسة.

المطلب الأول: التعريف بالوكالة الوطنية للتشغيل (ANEM) .

أولاً: نبذة تاريخية للوكالة الوطنية للتشغيل (ANEM) .

أنشئ الديوان الوطني لليد العاملة في نوفمبر 1962 بمقتضى المرسوم رقم 62-99 المؤرخ في 29 نوفمبر 1962 المتعلق بإنشاء الديوان الوطني لليد العاملة وذلك في إطار سياسة ترقية التشغيل ومكافحة البطالة. يعد الديوان الوطني لليد العاملة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري منذ سنة 1971 بأمر رقم 42-71 المؤرخ في 17 يونيو سنة 1971 والمتضمن تنظيم المكتب الوطني لليد العاملة ليتغير اسمه سنة 1990 ويصبح الوكالة الوطنية للتشغيل، بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 259-90 مؤرخ في 8 سبتمبر سنة 1990.¹

وفي 2006 تم تغيير طابعها القانوني من مؤسسة عمومية ذات طابع إداري إلى مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص.²

وفي نهاية سنة 2006، استفادت الوكالة الوطنية للتشغيل من مخطط إعادة التأهيل المخصص لتطوير شبكتها (مختلف وكالات التشغيل التابعة لها سواء كانت ولائية أو محلية) بالإضافة إلى تقوية المهارات الإدارية لإطاراتها لاسيما تطوير وسائل التسيير وتقديم الخدمات.

تعتبر الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص خاضعة لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 06/ 77 المؤرخ في 17 محرم 1427 الموافق إلى 18 فبراير 2006 وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي تعمل تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.³

ثانياً: هيكل الوكالة الوطنية للتشغيل:

1. المديرية العامة.

يتمثل دور المديرية العامة للوكالة الوطنية للتشغيل في تطبيق العلاقات والاستشارات القانونية والمراقبة التقنية وجمع المعلومات حول سوق الشغل من خلال هيكلها الخارجية اين يتم معالجتها. كما تنضوي تحت سلطة المدير العام، هيكل مركزي و هيكل محلية تتمثل فيمايلي :

¹ المرسوم التنفيذي رقم 259-90 المؤرخ في 08 سبتمبر 1990م المعدل والمتمم لأمر رقم 71-42 المؤرخ في 17 جوان 1971 والمتضمن تنظيم الديوان الوطني لليد العاملة .

² المرسوم التنفيذي رقم 06/ 77 المؤرخ في 17 محرم 1427 الموافق إلى 18 فبراير 2006، المتضمن تحديد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل لجريدة الرسمية، العدد 09، الصادرة في 19 فبراير 2006، ص 22.

³ نفس المرجع السابق، ص 23.

أ- الهياكل المركزية: نذكرها بإيجاز.

1. مديرية تنظيم سوق التشغيل.
2. مديرية تنشيط شبكة الوكالة .
3. مديرية الإعلام الألي والدراسات والتوثيق.
4. مديرية الإعلام الألي.
5. مديرية اليد الأجنبية والتنصيب الخارجي.
6. مديرية الموارد البشرية والوسائل.
7. مديرية المالية والمحاسبة.

ب- الهياكل المحلية:

1- الوكالات الجهوية للتشغيل.

يمتد اختصاصها الإقليمي الى عدة ولايات. وتعد جسر امتداد بين المديرية العامة والهياكل الخارجية (وكالات ولائية، وكالات محلية) ويهدف الى:

- ضمان التسيير اللامركزي للمناصب والموارد الموضوعة حسب سياسة تقاسم المسؤولية بين المديرية العامة والهياكل الخارجية.

- توفير الدعم التقني والتسيير للوكالات الولائية والمحلية للتعامل مع المشاكل التي يواجهونها يوميا لضمان السير الحسن للنشاطات.

2. الوكالات الولائية للتشغيل:

تعتبر الخلية الاساسية في تنظيم الوكالة الوطنية للتشغيل حيث تقوم باستقبال المتعاملين معها سواء من طالبي العمل او المستخدمين وتتلخص مهامها فيما يلي:

- البحث عن عمل لكل شخص يطلب ذلك حسب مؤهلاته المطلوبة وهذا العمل من اختصاص "مصلحة طالبي العمل" المتكون من موظفين متخصصين تقع على عاتقهم مهمة التنصيب وتقديم المشورة والمعلومات والتوجيه .

- تنفيذ الأجهزة والبرامج الخاصة بالتشغيل على المستوى المحلي مع الشركات وهذا العمل يقدم من طرف مصلحة المستخدمين .

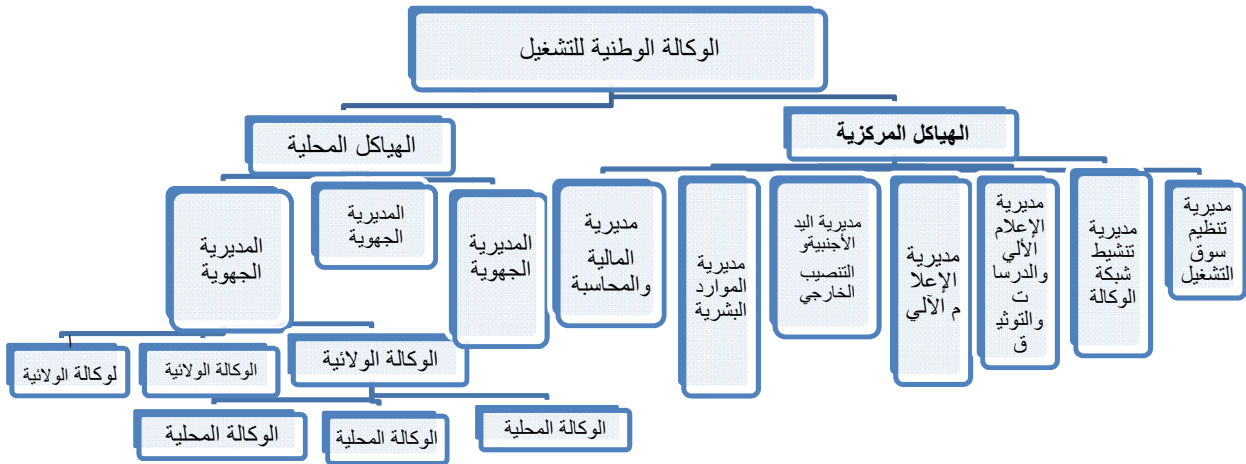
- تقديم الدعم التقني في المتابعة الإدارية: معالجة عروض العمل، استدعاء ومتابعة طالبي العمل .

- المساهمة في تنفيذ تشجيع سياسة التشغيل المقدمة من طرف الدولة.

3. الوكالات المحلية:

تعتبر كملاحق أو مرافق للولاية تتميز بنسبة عالية من الكثافة السكانية والأنشطة، الوكالات المحلية تأتي في المستوى الأخير في تنظيم هياكل الوكالة الوطنية للتشغيل، تكون على مستوى الدوائر أو البلديات تتخصص في البحث عن فرص العمل أينما كانت وتوجيه عروض العمل الى السكان المقيمين.

الشكل (01) -هيكل التنظيم الداخلي للوكالة الوطنية للتشغيل ANEM



المصدر: من إعداد الطالبين.

المطلب الثاني: مهام الوكالة الوطنية للتشغيل.

تتمثل مهام الوكالة الوطنية للتشغيل في تنظيم وتوفير وتطوير سوق العمل الوطنية واليد العاملة، والتأكد من أن لكل طالب عمل أو مستخدم خدمة توظيف فعالة وذات طابع شخصي، كما تمارس الوكالة الوطنية للتشغيل مهامها في إطار سياسة التشغيل المقررة من طرف الحكومة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 06/ 77 المؤرخ في 17 محرم 1427 الموافق إلى 18 فبراير 2006 الذي يحدد مهامها، تنظيمها وتسييرها.

بموجب هذا المرسوم تتولى الوكالة المهام الأتية:¹

- أ - تنظيم معرفة وضعية السوق الوطنية للتشغيل واليد العاملة وتطورها وضمان ذلك.
- ب - جمع عروض وطلبات العمل ووضعها في علاقة فيما بينها.
- ج - متابعة تطور اليد العاملة الأجنبية بالجزائر في إطار التشريع والتنظيم المتعلقين بتشغيل الأجانب وتنظيم البطاقية الوطنية للعمال الأجانب وتسييرها.
- د - ضمان تطبيق التدابير الناجمة عن الإتفاقيات والإتفاقات الدولية في مجال التشغيل فيما يخصها.
- هـ - ضمان تطبيق تدابير الرقابة المنبثقة عن أحكام القانون 04-19 المؤرخ في 13 ذو القعدة عام 1425 الموافق لـ 25 ديسمبر سنة 2004 والمتعلق بتنصيب العمال ومراقبة التشغيل، فيما يخصها.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 06/ 77 المؤرخ في 17 محرم 1427 الموافق إلى 18 فبراير 2006 ، مرجع سبق ذكره، ص ص 23 24 .

الشكل رقم (02) : مهام الوكالة الوطنية للتشغيل



المصدر: موقع الوكالة تمت الزيارة يوم: 11 جوان 2019 على الساعة 12:08 / <http://www.anem.dz/ar>

المطلب الثالث : خدمات الوكالة الوطنية للتشغيل .

تضمن الوكالة الوطنية للتشغيل الخدمات المتعلقة المرافقة، والإستشارة في التشغيل لمرتفيقيها، أي طالبي العمل لتمكينهم من النجاح في عملية بحثهم عن العمل، ومن ثم تحقيق إدماجهم المهني بمختلف أشكاله وصيغته، وكذا لعارضي العمل من المؤسسات الإقتصادية، من خلال مرافقتها والتكفل بإحتياجاتها المتعلقة بالتوظيف وبعبارة أدق تسهر الوكالة على تقديم خدمات أكثر موافقة وتجانسا مع مؤهلات، كفاءات وإحتياجات المرتفيقين على أساس أفضل مرافقة ممكنة، وضمن تقديم الإستشارة الأنجع في هذا المجال، وهذا ما سيتضح عبر إستعراض جملة الخدمات المقدمة فيما يأتي¹:

¹ بن هي عبد النور، استخدام الوكالة الوطنية للتشغيل لتقنيات الاتصال الحديثة ودوره في تحسين أدائها - دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي ومرتفيقي الوكالة الوطنية للتشغيل، مذكرة لنيل شهادة ماستر، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2018، ص 122.

1 . الخدمات المقدمة لطالب العمل.

تتمثل أهم الخدمات التي تقدمها الوكالة الوطنية للتشغيل لفائدة طالبي العمل فيمايلي:

●الإستقبال: هو أول خدمة تقدم إلى طالبي العمل بحيث انه بعد معرفته سبب تقربه من الوكالة يتكلف إطار مكلف بضمان إستقبال المرتفقين بتوجيههم إما داخليا على مستوى مصالح الوكالة، أو خارجيا إلى الهيئة ذات العلاقة المباشرة مع مضمون طلبه.

●الإعلام: وتتم هذه الخدمة عبر توفير كل المطويات والمعلومات المتعلقة بمهام وخدمات الوكالة الوطنية للتشغيل، ومختلف أجهزة وأليات التشغيل .

كما تتم عملية الإعلام من خلال الفضاء المخصص لذلك قصد إعلام طالب العمل بكل المستجدات في قطاع التشغيل، وتتم عملية الإعلام أيضا عبر مقابلات المهنية لمستشاري التشغيل مع طالبي العمل، حيث يتم إعلامهم بكل الإمكانيات المتاحة حاليا و المتوافقة مع المؤهلات، فضلا عن توفير المعلومات المتعلقة بفرص التكوين المتاحة.

●التوجيه: ويتم تقديم هذه الخدمة لدى إستقبال طالبي العمل كما هو مذكور أعلاه، بحيث إما يوجه توجيه داخلي لأحد مصالح الوكالة المكلفة بتقديم لهذه الفئة (مصلحة طالبي العمل، أو مصلحة الأجهزة) وإما أن يوجه على المستوى الخارجي إلى المؤسسة أو الهيئة ذات الإختصاص المتوافق مع مضمون طلبه.

وبغض النظر عن نوع التوجيه فإنه يتم أساسا إما نحو منصب عمل، أي تنصيب على مستوى عروض العمل المتوفرة وإما نحو مراكز التكوين قصد رفع من مؤهلات طالبي العمل وبالتالي من قابليتهم التشغيلية لتسهيل إدماجهم المهني فيما بعد، كما يتم توجيه طالبي العمل نحو الأجهزة، كجهاز المساعدة على الإدماج المهني، أو أجهزة إنشاء المؤسسات المصغرة مثلما جاري به التوجيه نحو الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ أو الصندوق الوطني لتأمين عن البطالة CNAC .

المقابلة المهنية: وهي الخدمة التي تولمها مصالح الوكالة أهمية أساسية، بحيث من خلالها يتم تشخيص وتحديد كفاءات ومؤهلات طالبي العمل، وكذا تحديد إحتياجاتهم الحقيقي، والقيام بتسجيلهم كطالبي عمل، مع إقتراح الخدمة الأكثر توافقا مع مؤهلاتهم وإحتياجاتهم.

● التسجيل: وهي الخدمة التي يتم تقديمها إثرى إجراء المقابلة المهنية مع طالبي العمل بحيث يتم تحصيل وتدوين كل معلوماتهم الشخصية وتلك المتعلقة بكفاءاتهم ومؤهلاتهم لإستغلالها على مستوى النظام المعلوماتي وسيط في حالة توفر عروض العمل المتوافقة مع هذه الطلبات وكذا في متابعة طالبي العمل.¹

¹ بن هني عبد النور، مرجع سابق، ص123.

• المرافقة: والمقصود بها مرافقة طالبي العمل في مرحلة بحثهم عن العمل إلى غاية إدماجهم المهني، وتعتبر من الخدمات المستحدثة في السنوات الأخيرة في إطار عصرنة الخدمات بحيث يتم توفير وتنظيم ورشات المرافقة التقنية لطالبي العمل قصد تلقيهم تقنيات البحث عن العمل والتي من أهمها:

❖ كيفية تحرير بيان السيرة الذاتية - CV - بطريقة إيجابية.

❖ كيفية تقييم وإعداد رسالة تحفيز - Lettre de motivation -.

❖ كيفية ومراحل تحضير مقابلة مهنية ناجحة مع أصحاب المؤسسات.

• التنصيب: يعتبر كترويج لخدمات الوكالة السابق ذكرها، بحيث يتم على أساس عملية المقارنة بين عروض العمل وطلبات العمل (الوساطة الفعالة) من خلال الإنتقاء الأولي لطالبي العمل الذين تتوفر فيهم الشروط والمواصفات المطلوبة في عروض العمل المسجلة، وتوجيههم إلى المؤسسات المعنية بالعروض ومتابعة هذه العملية إلى غاية الإنتقاء النهائي للمتشحين الموجهين، وبالتالي تحقيق عملية التنصيب.

• خدمات أخرى: من بينها الخدمات المرتبطة بالإصغاء إما على مستوى الوكالات، أو بالإتصال على الرقم الأخضر - 30 05 - فضلا عن المزايا المرتبطة بالخدمة المستحدثة - Ecoute + -، وتوجد أيضا المتابعة، أي متابعة طالبي العمل أثناء توجيههم على مستوى العروض المتوفرة، أو المتابعة في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني، والمتابعة أيضا لطالبي العمل المتوفرين على مستوى بطاقة الوكالة إلى غاية تحقيق إدماجهم المهني.¹

2 . الخدمات المقدمة للمؤسسات.

• الإستقبال والإعلام : وتتم هذه الخدمة لدى تردد مسؤولي وممثلي المؤسسات الإقتصادية على الوكالات، بحيث تقدم لهم خدمات نوعية عن طليق توفير أحسن ظروف الإستقبال، وكذا توفير كل المعلومات التي يبحث عنها ممثلي المؤسسات .

• تلبية إحتياجات المؤسسات في التوظيف: بحيث أنه لدى تحصيل عروض العمل من قبل مستشاري الوكالات، أو إيداعها من طرف ممثلي المؤسسات على مستوى مصالح الوكالة، تتولى هذه الأخيرة عملية المعالجة لهذه الإحتياجات والإنتقاء الأولي للمتشحين الأكثر توافقا مع مضمون المواصفات المطلوبة في هذه العروض ثم توجيه طالبي العمل إلى المؤسسات المعنية بهذه العروض.

كما يمكن ذكر أهم الخدمات الأخرى المقدمة للمؤسسات فيما يلي:

- توفير كل المعلومات المرتبطة بتشريع العمل.
- توفير كل المعلومات المتعلقة بمختلف التدابير التحفيزية المقدمة لمؤسسة في إطار ترقية التشغيل.
- إعلام المؤسسات بمختلف الخدمات التي تقدمها المكالة لفائدتهم.

¹ بن هني عبد النور، نفس المرجع السابق، ص124.

- مرافقة المؤسسات فيما يرتبط بإحتياجاتها من اليد العاملة المؤهلة، اليد العاملة الأجنبية، وكذا حاملي الشهادات العليا والمتخرجين من مراكز التكوين المهني ضمن جهاز المساعدة على الإدماج المهني.
- تنشيط ورشات قطاعية لصالح المؤسسات للتعريف بتطور وعصرنة المرفق العمومي للتشغيل التي أتاحت للوكالة تقديم عدة خدمات عن بعد لفائدة المؤسسات ومن ذلك المدون الجزائرية للوظائف و المهن.
- تنشيط أيام تحسيسية وإعلامية لصالح المؤسسات الإقتصادية للتعريف بخدمات المرفق العمومي للتشغيل.
- تحسين مردودية الزيارات بمختلف أنواعها عن طريق إلمامها بحركية الموارد البشرية للمؤسسة وإيصال العرض الخدماتي للمؤسسة ومتابعة تجسيده.

المبحث الثاني : مدى استخدام الوكالة الوطنية للتشغيل التكنولوجيا الحديثة

قصد ترقية نوعية الخدمات المقدمة لطالبي العمل وعارضيه وضمان تنظيم محكم ودقيق لسوق التشغيل الوطنية، تم إقرار برنامج واسع وشامل لعصرنة الوكالة الوطنية للتشغيل إبتداء من سنة 2006، وذلك بتهيئة ظروف الإستقبال وتسخير المورد البشري المؤهل لسهر على تنفيذ برنامج الوكالة، ثم تم الإهتمام والتركيز على توفير تجهيزات لاسيما المتعلقة بأنظمة الإعلام الألي والمعلوماتية، وإستغلال كل الإمكانيات التي تتيحها تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة من أجل الإنجاز والتثبيت الموحد لأنظمة الإستغلال.

المطلب الأول: استخدام الوكالة للخدمات الإلكترونية

أولاً: على المستوى الداخلي.

قامت الوكالة الوطنية للتشغيل بتركيب وبناء شبكة الأنترانت لتسهيل كل ما يتعلق بالإتصال الداخلي، بإعتبار هذه الشبكة تساعد مستخدمي الوكالة بالإطلاع على جميع البيانات والمعلومات، والمذكرات المنشورة من طرف المديرية العامة، وقد أتاحت شبكة الأنترانت العديد من الخدمات نذكر منها:

1. مكتب المساعدة "heip desk": وهو مركز المساعدة يتكفل بالإجابة على طلبات المساعدة من المستخدمين قصد إيجاد حل لمشكل تقني مرتبط بالإعلام الألي.
2. أوتلوك "outlook": وهي خدمة وفرتها شبكة الأنترانت، تتمثل وظيفتها الأساسية في ضمان تسيير المراسلات داخل الوكالة الوطنية للتشغيل وشبكاتهما على المستوى الوطني، حيث عند دخولها حيز الخدمة تم تقليل الإستعمال الورقي في التراسل.
3. خدمات بواب عملي 3amali: تساعد على تبادل المعلومات وإتصال الفعال داخل الوكالة، وهي تتكون من فضائين للتبادل وهما:
- فضاء لبث المعلومات.

- فضاء للعمل المشترك لفرق العمل.

4. نظام المعلومات وسيط S I wassit: يعمل هذا النظام المعلوماتي الحديث على تسهيل عملية الوساطة بين عروض وطلبات العمل بواسطة قاعدة بيانات تضم السير الذاتية لطالبي العمل، الذين لهم رقم تعريف وطني يتحصلون عليه عند تسجيل بإحدى الوكالات المحلية للتشغيل، يعمل نظام المعلوماتي الوسيط على توحيد طرق ومناهج العمل المتعلقة بالوساطة والتخزين الموحد للمعطيات قصد ضمان أحادية التسجيل.

5. النظام المعلوماتي المساعد على إتخاذ القرار Système d'Information décisionnel SID

يهدف هذا النظام إلى تحسين فعالية وأداء المؤسسات في اتخاذ القرارات من خلال الإجابة على طلبات التحليل الواردة من المسؤولين المختصين في اتخاذ القرارات .

ما لاحظناه خلال الدراسة الميدانية عن واقع الإستخدام الميداني والفعلي لشبكات الاتصال على مستوى الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة أن حركية الإتصالات الداخلية عبر شبكة الأنترنت تتميز بنشاط ملموس ومتزايد في كل الإتجاهات وعلى مختلف هياكل الوكالة سواء على المستوى المحلي ،الولائي والجهوي،المركزي تماشيا والنشاط الكثيف و المستمر بدون إنقطاع لمصالح الوكالات، جعل من شبكة الأنترنت الأكثر إستخداما.

ثانيا: على المستوى الخارجي

قصد ربط الوكالة بالمحيط الخارجي وتساعد وتيرة ودرجة إستخدامات الأنترنت من طرف كثير من المنظمات والأفراد تم توفير قنوات إتصالية عصرية وحديثة عبر الشبكة العنكبوتية بإمكان أي فرد إستخدامها والولوج فيها من أي مكان، ليتفاعل ويتبادل بأسر وأسرع الطرق وبأقل جهد وعناء، ومن أهم التقنيات المتاحة:

1. الموقع الإلكتروني للوكالة www.anem.dz :

وبتتيح لزائريه كل المعلومات المرتبطة بالوكالة الوطنية للتشغيل، بمهامها وخدماتها، وكذا بمدونة الوظائف والمهن.

2. صفحات الوكالة عبر الفيسبوك:

شهدت السنتين الأخيرتين 2016-2017 فتح أكبر عدد من صفحات الوكالات على مستوى وسائل التواصل الإجتماعي "الفيسبوك" وهذا قصد إضفاء الشفافية على النشاط المرتبط بمعالجة عروض العمل، بحيث يتم من خلال هذه الصفحات :

○ نشر عروض العمل فور إستقبالها.

○ نشر قوائم طالبي العمل الذين تم إنتقائهم ومقاربتهم أوليا بإستخدام النظام المعلوماتي وسيط (وهذا دون نشر المعلومات الشخصية للمعنيين).

○ نشر ما يتعلق بنشاطات مرافقة طالبي العمل التي تقوم بها الوكالة، فضلا عن النشاط الإعلامي عبر تناول التظاهرات التي تنظمها أو تشارك فيها الوكالة(الأيام الإعلامية والأبواب المفتوحة).

3. موقع وسيط في الشبكة www.wassit en ligne.dz:

وتتيح هذه التقنية لمرتفقي الوكالة الوطنية للتشغيل الاستفادة من خدماتها عن بعد، ومن أهم هذه الخدمات مايلي:

- التسجيل عن بعد.
- تحيين بيانات السيرة الذاتية لطالبي العمل.
- إعادة التصديق .
- الإطلاع على عروض العمل .
- تمكين المؤسسات من إيداع إحتياجاتها في التوظيف عن بعد.

4. شبكة الإكسترنانت .

وهي بمثابة إقتراح وتجميع خدمة الوصول إلى البيانات الإحصائية لبعض شركاء الوكالة الخارجيين المعتمدين، وعن طريق مواقع وحقوق الوصول المحددة والمسيرة من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل، مع العلم أن بناء شبكة الإكسترنانت تم سنة 2017 بالتنسيق مع المدرسة العليا للإعلام الألي.

5. تطبيقات الخدمات عن بعد عبر الهواتف الذكية:

وتتمثل في التطبيقات الآتية:

- تطبيق وكالتي – **Mon agence** : وهو التطبيق الذي يتيح لطالب العمل تحديد عنوان وموقع الوكالة الأقرب، وهذا في حالات بحثه الفعال عن العمل أو توجيهه من وكالته الأصلية إلى وكالة أخرى في إطار التعويض ، بحيث عند وصوله إلى منطقة أخرى يمكنه استخدام هذا التطبيق من تحديد موقع وعنوان الوكالة بسهولة.

- التطبيق الخاص بعروض العمل – **Mon offre** : وهو التطبيق الذي يتيح إمكانية مطالعة الإعلانات المتعلقة بعروض العمل المتوفر قصد ضمان الشفافية اللازمة بهذا الخصوص.

- التطبيق الخاص بمدونة الوظائف و المهن **Name** : وهو التطبيق الذي يسمح لطالبي العمل وعارضيه بتصفح المدونة والإستفادة من مزاياها وخاصة بالنسبة للمؤسسات أثناء التعبير عن إحتياجاتهم في التوظيف.

6. قناة اليوتيوب

ويتمثل نشاطها الأساسي في بث تغطيات مختلف وسائل الإعلام لنشاطات الوكالة الوطنية للتشغيل وللمقابلات التلفزيونية مع مسؤوليها، وكذا بث فيديوهات تتضمن بعض تقنيات البحث عن العمل ، وعلى سبيل المثال كيفي إجراء مقابلة مهنية من طرف طالبي العمل مع المستخدمين.

المطلب الثاني: تحليل إحصائيات الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة.

سنحاول في هذا المطلب تحليل مفصل حول موضوع الدراسة نتناول فيه فرعين يتعلق الأول بعرض الإحصائيات الخاصة بثلاث سنوات الأخيرة مع التمثيلات البيانية انطلاقا من برنامج إحصائيات عمل

الوكالة المحلية للتشغيل، أما الفرع الثاني فسنطرق فيه إلى قياس مدى استخدام طالبي العمل تقنيات التسجيل الحديثة على مستوى الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة وتواصلهم وتعاملهم معها، سيتم عرض النتائج المتحصل عليها ومن ثم مناقشتها وتحليلها وذلك بالإعتماد على المقابلات لتحصيل معلومات أكثر عن مدى استخدام الوكالة الوطنية للتشغيل للخدمات الالكترونية بصفة خاصة تلبية لرغبات وحاجات طالبي العمل والمستخدمين بصفة عامة .
أولاً: عرض الإحصائيات الوكالة.

من خلال دراسة الميدانية تحصلنا على الإحصائيات المبينة في الجداول أدناه من طرف المكلف بمصلحة الإعلام الألي على مستوى وكالة المحلية للتشغيل يتضمنان عدد المسجلين طالبي العمل والتنصيبات المحققة.

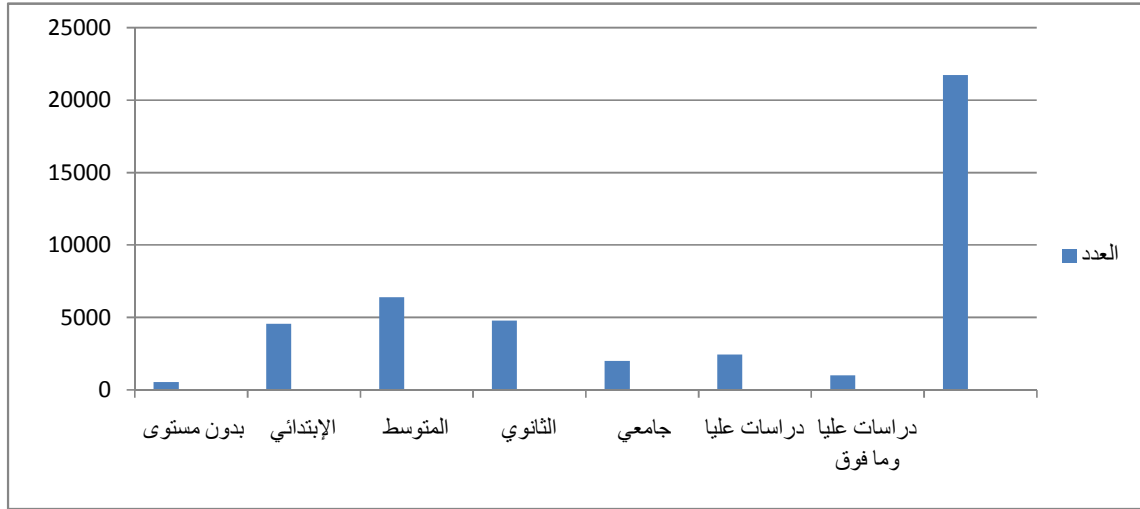
1- طالبي العمل على مستوى الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة إلى غاية 2016/12/31 .

الجدول رقم (01): يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2016 حسب المستوى التعليمي والفئة العمرية.

	الفئة العمرية							المستوى التعليمي
	50	49-40	39-36	35-30	29-25	24-20	19-16	
650	273	163	58	66	44	36	10	بدون مستوى
1455	195	304	184	433	239	90	10	الإبتدائي
9220	444	1305	1127	2238	1955	1725	426	المتوسط
4505	70	601	464	868	1282	1133	87	الثانوي
172	0	10	11	34	54	59	4	جامعي
4112	6	48	92	813	1862	1289	2	دراسات عليا
1601	4	21	47	333	958	238		دراسات عليا وما فوق
21715	992	2452	1983	4785	6394	4570	539	

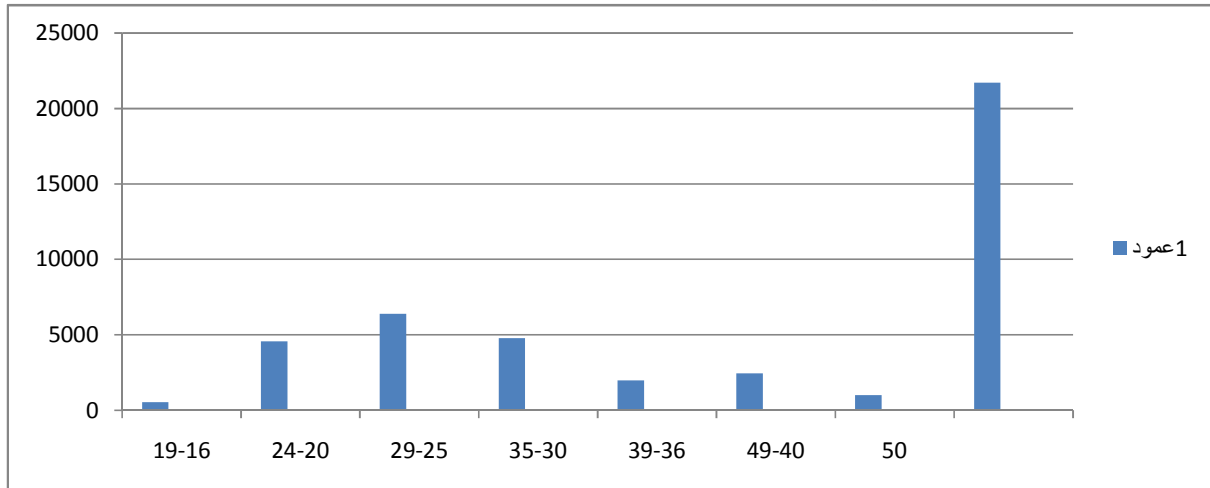
المصدر: إحصائيات الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة لسنة 2016

الشكل رقم (03): يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2016 حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على احصائيات الوكالة

الشكل رقم (04): عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2016 حسب المستوى الفئتي العمرية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على احصائيات الوكالة

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن عدد المسجلين الى غاية 2016/12/31 هو 21715 ، ومقارنة بمستوى التأهيل نجد أن فئة المستوى التعليمي المتوسط هم أكثر المسجلين في الوكالة بـ 9220 طالب عمل ثم يليهم عدد خريجي الجامعات المسجلين في الوكالة بمختلف الشهادات بـ 5885 طالب عمل، والمستوى الثانوي والإبتدائي بنسبة أقل أي 4505 و 1455 طالب عمل على التوالي، ويقل بكثير عدد المسجلين الذين ليس لهم مستوى بـ 650 طالب عمل، وحسب الفئة العمرية نجد أكبر عدد من طالبي عمل المسجلين ما بين 29-25 سنة يصل إلى 6394 طالب عمل وهي الفئة الأكبر باعتبارها المرحلة العمرية التي يبدأ فيها الشباب تحمل المسؤولية من جهة والرغبة في الحصول على الحصول على عمل من أجل الاستقرار هذا ، ثم يليها

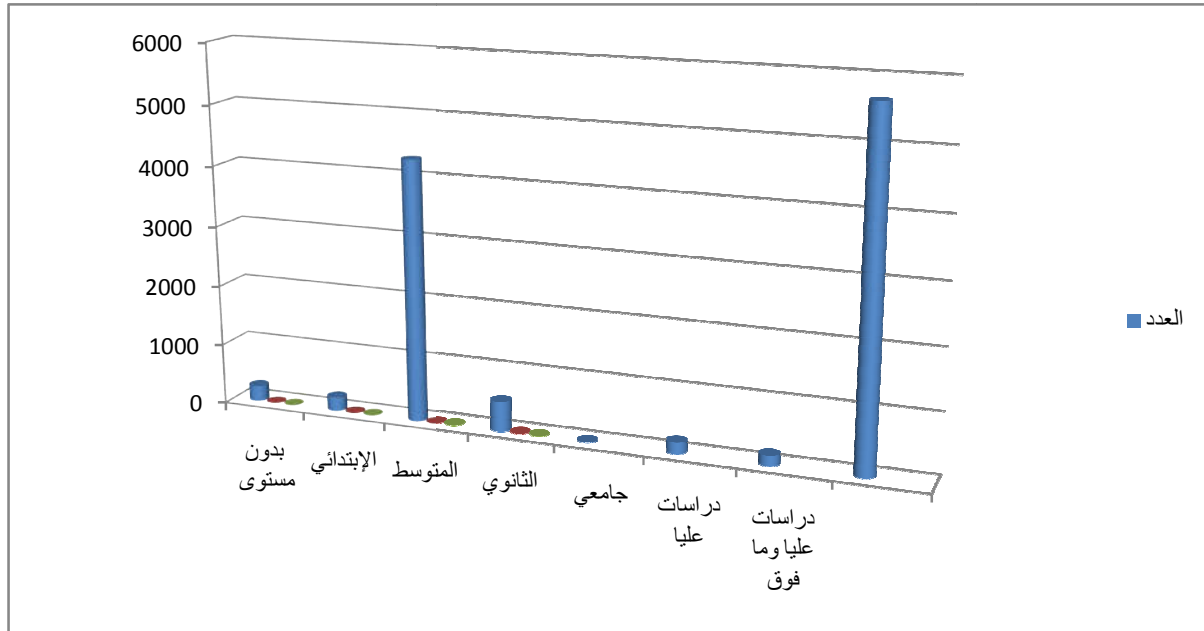
الفئة العمرية ما بين 30-35 سنة بـ 4785 طالب عمل، بعدها الفئة 20-24 سنة 4570 أما باقي الأعمار وصل إلى 5966 مسجل فقط.

الجدول رقم (02): يوضح عدد المنصبين لسنة 2016 حسب المستوى التعليمي والفئة العمرية..

	الفئة العمرية							المستوى التعليمي
	50	49-40	39-36	35-30	29-25	24-20	19-16	
259	53	39	19	48	49	43	8	بدون مستوى
231	37	48	27	56	46	15	2	الإبتدائي
4301	367	690	575	1035	877	633	124	المتوسط
498	21	81	59	100	140	88	9	الثانوي
9		1		3	4	1		جامعي
188	1	7	11	58	84	27		دراسات عليا
169	3	7	8	54	86	11		دراسات عليا وما فوق
5655	482	873	699	1354	1286	818	143	

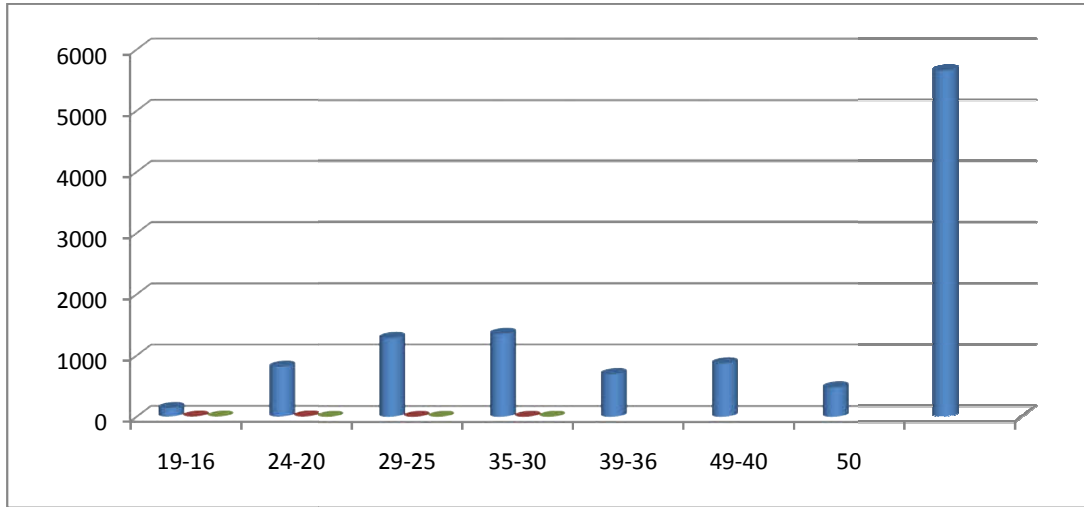
المصدر: إحصائيات الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة لسنة 2016.

الشكل رقم (05): يوضح عدد طالبي العمل المنصبين لسنة 2016 حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على إحصائيات الوكالة

الشكل رقم (06): يوضح عدد طالبي العمل المنصبين لسنة 2016 حسب الفئة العمرية.



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على احصائيات الوكالة

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن عدد الذين تم تنصيبهم الى غاية 2016/12/31 هو 5655، ومقارنة بمستوى التأهيل نجد أن فئة المستوى المتوسط هم أكثر من تم تنصيبهم وذلك لتوفر عروض عروض العمل لأصحاب المهن أكثر من الوظائف، وحسب الفئة العمرية نجد أعمار المتحصلين على وظيفة محصور ما بين 35-30 سنة وما بين 29-25 سنة أكثر المستفيدين.

2- طالبي العمل على مستوى الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة إلى غاية 2017/12/31.

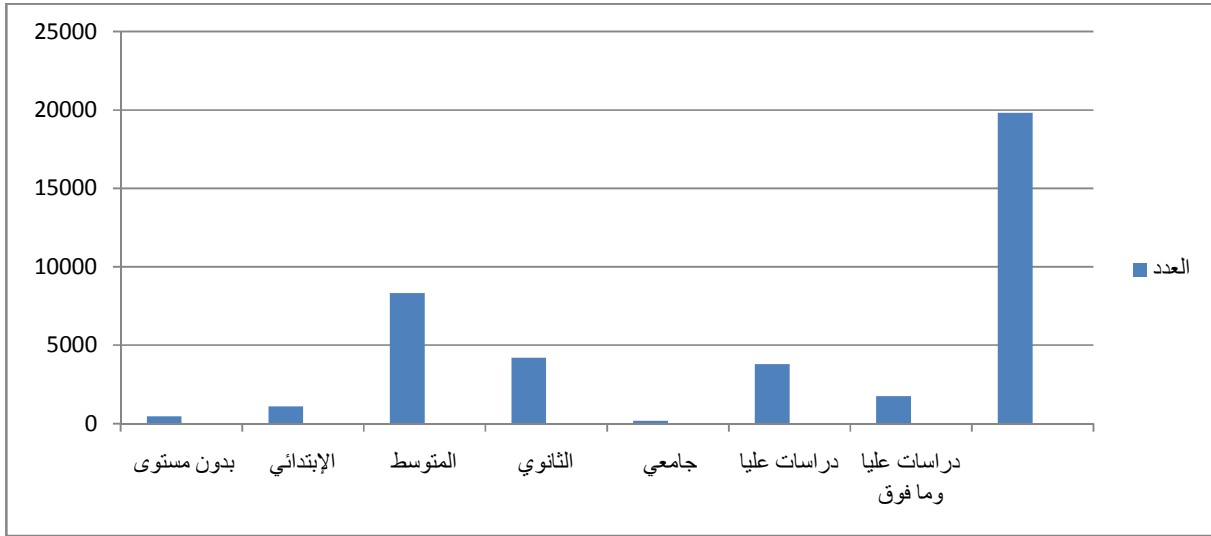
الجدول رقم (03): يوضح عدد المسجلين طالبي العمل لدى الوكالة لسنة 2017 حسب المستوى

التعليمي والفئة العمرية.

	الفئة العمرية							المستوى التعليمي
	50	49-40	39-36	35-30	29-25	24-20	19-16	
466	215	115	38	60	21	14	3	بدون مستوى
1099	164	238	146	313	187	49	2	الإبتدائي
8331	470	1318	1033	2067	1704	1437	302	المتوسط
4208	72	525	371	796	1242	1131	71	الثانوي
173	5	10	10	33	59	54	2	جامعي
3794	7	62	127	712	1800	1085	1	دراسات عليا
1741	11	19	60	366	1061	224		دراسات عليا وما فوق
19812	944	2287	1785	4347	6074	3994	381	

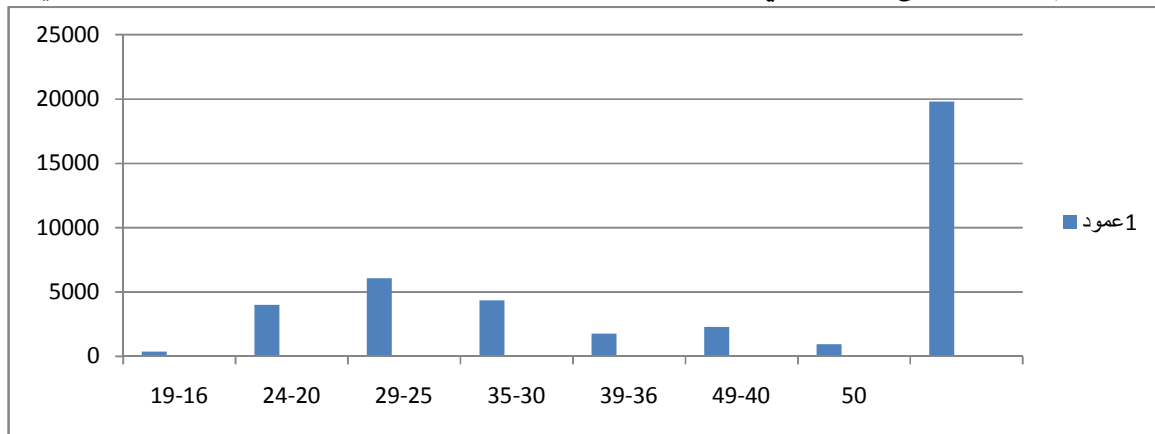
المصدر: إحصائيات الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة لسنة 2017.

الشكل رقم (07): يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2017 حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على احصائيات الوكالة

الشكل رقم (08): يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2017 حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على احصائيات الوكالة

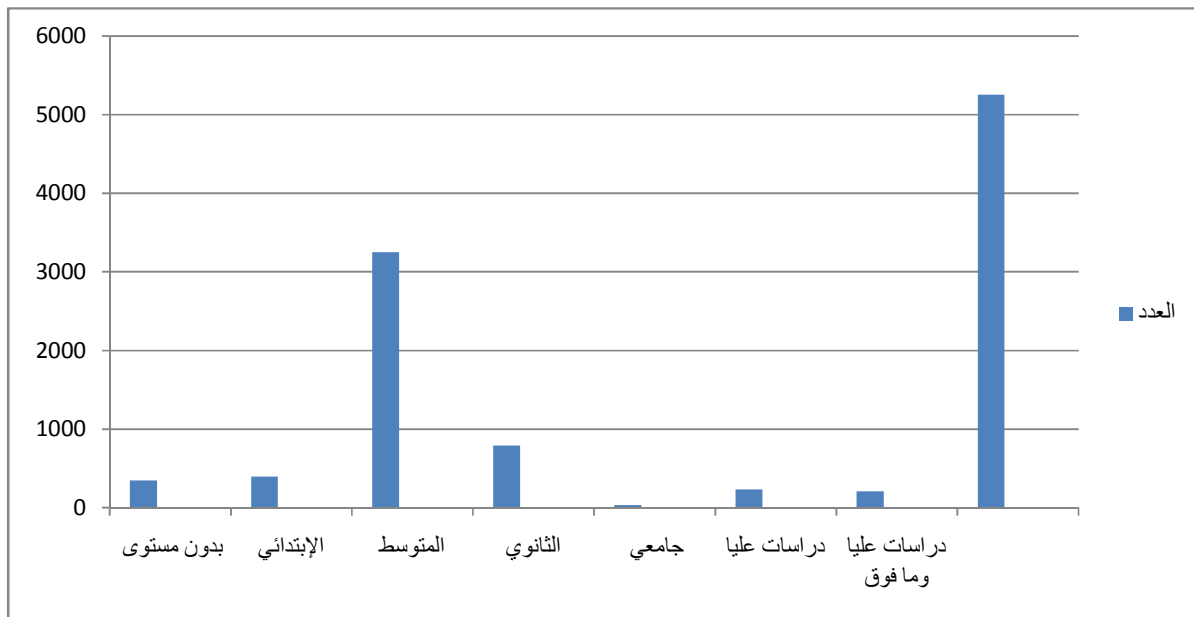
من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن عدد المسجلين الى غاية 2017/12/31 هو 19812، ومقارنة بمستوى التأهيل نجد أن فئة المستوى المتوسط هم أكثر المسجلين في الوكالة بـ 8331 طالب عمل ثم يليهم عدد خريجي الجامعات المسجلين في الوكالة بكل المستويات للدراسات الجامعية بعدد 5885 طالب عمل والمستوى الثانوي والإبتدائي بنسبة أقل أي 4208، 1099 طالب عمل على التوالي، ويقل بكثير عدد المسجلين الذين ليس لهم مستوى بـ 466 طالب عمل، وحسب الفئة العمرية نجد أكبر عدد من طالبي عمل المسجلين ما بين 29-25 سنة يصل إلى 6074 طالب عمل، ثم يليها الفئة العمرية ما بين 35-30 سنة بـ 4347 طالب عمل، بعدها الفئة 24-20 سنة 3994 طالب عمل، 49-40 سنة 2287 طالب عمل، أما باقي العدد يتوزع على مختلف الفئات العمرية الأخرى.

الجدول رقم (04): يوضح عدد المنصبين لسنة 2017 حسب المستوى التعليمي والفئة العمرية.

	الفئة العمرية							المستوى التعليمي
	50	49-40	39-36	35-30	29-25	24-20	19-16	
347	87	59	37	83	45	32	4	بدون مستوى
394	59	74	49	113	74	25		الإبتدائي
3252	279	569	413	827	634	459	71	المتوسط
791	26	155	95	175	197	135	8	الثانوي
34	3	4	4	7	12	4		جامعي
233	5	7	20	79	99	23		دراسات عليا
205	5	9	11	61	108	11		دراسات عليا وما فوق
5256	464	877	629	1345	1169	689	83	

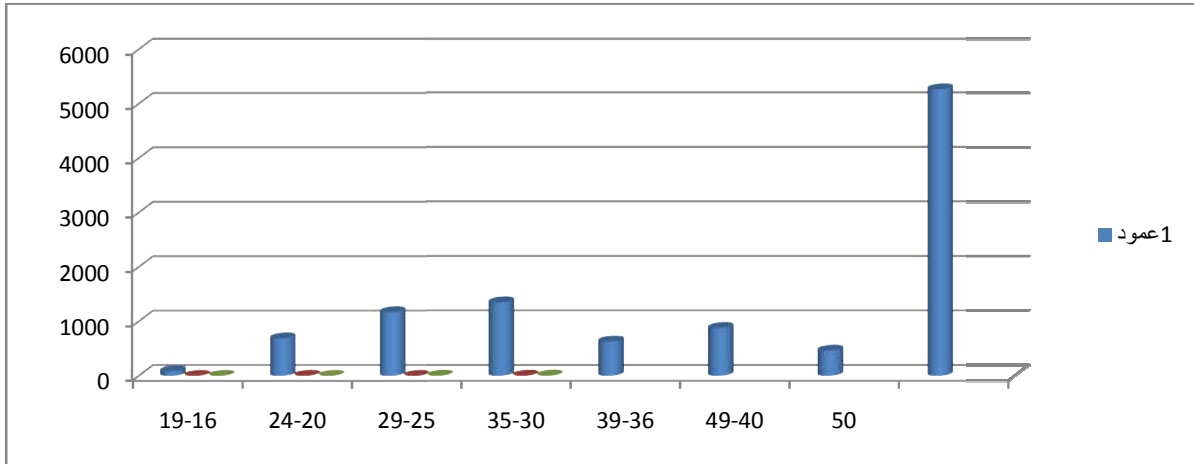
المصدر: إحصائيات الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة لسنة 2017.

الشكل رقم (09): يوضح عدد المنصبين لسنة 2017 حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على إحصائيات الوكالة

الشكل رقم (10): يوضح عدد المنصبين لسنة 2017 حسب والفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على احصائيات الوكالة

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن عدد الذين تم تنصيبهم الى غاية 2017/12/31 هو 5256 طالب عمل، ومقارنة بمستوى التأهيل نجد أن فئة المستوى المتوسط دائما هم الفئة الأكثر الذين تم تنصيبهم وذلك لتوفر عروض العمل لأصحاب المهن، وحسب الفئة العمرية نجد أعمار المنصبين ما بين 35-30 سنة وما بين 29-25 سنة هم الأكثر باعتبارهم الفئة النشطة.

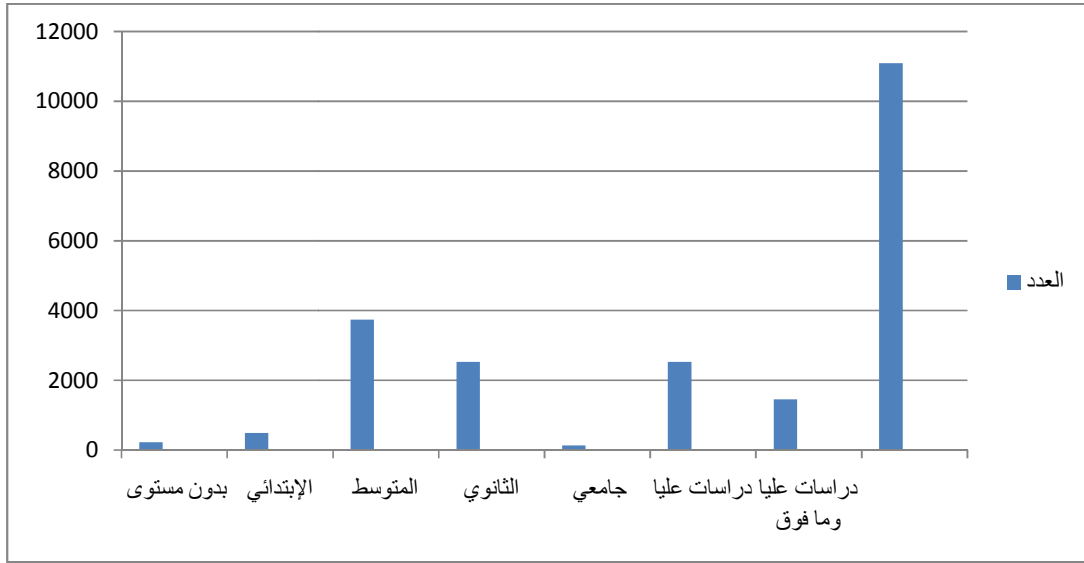
3- طالبي العمل على مستوى الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة إلى غاية 2018/12/31

الجدول رقم (05): يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2018 حسب المستوى التعليمي والفئة العمرية

	الفئة العمرية							المستوى التعليمي
	50	49-40	39-36	35-30	29-25	24-20	19-16	
بدون مستوى	123	59	17	17	4	7		227
الإبتدائي	75	114	76	148	57	19	1	490
المتوسط	208	718	493	895	755	404	75	3748
الثانوي	21	298	242	505	908	528	22	2524
جامعي	3	6	11	21	50	37		128
دراسات عليا	6	49	113	682	1290	386		2526
دراسات عليا وما فوق	5	16	61	375	956	41		1454
	441	1260	1013	2643	4020	1622	98	11097

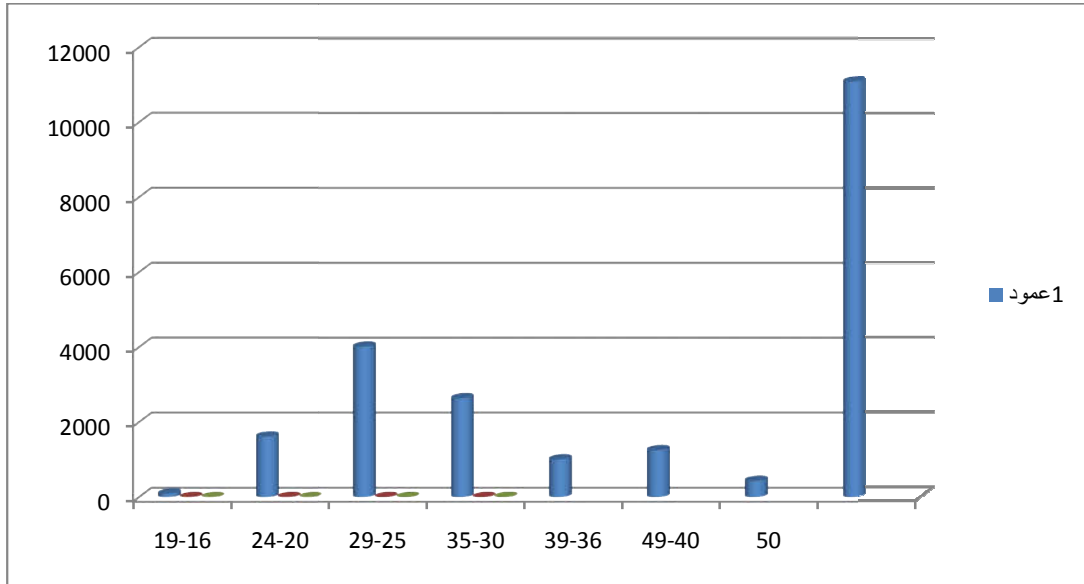
المصدر: إحصائيات الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة لسنة 2018.

الشكل رقم (11): يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2018 حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على احصائيات الوكالة

الشكل رقم (12): يوضح عدد طالبي العمل المسجلين لدى الوكالة لسنة 2018 حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على احصائيات الوكالة

من خلال هذا الجدول رقم (05) نلاحظ أن عدد المسجلين الى غاية 2018/12/31 هو 11097، ومقارنة بمستوى التأهيل نجد أن خريجي الجامعات هم الفئة الأكثر بـ 4108 طالب عمل ثم يليهم المستوى المتوسط

ب. 3748 طالب عمل ثم مستوى الثانوي 2524 طالب عمل كما أن المسجلين ما بين 25-40 سنة يصل إلى 7676 طالب عمل، أما باقي الأعمار وصل إلى 3421 مسجل فقط.

الجدول رقم (06): يوضح عدد المسجلين طالبي العمل لدى الوكالة و المنصبين لسنوات الثلاثة الأخيرة.

2018	2017	2016	
11097	19812	21715	عدد المسجلين
5914	5256	5655	عدد المنصبين
53,29	26,52	26,04	النسبة المئوية %

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على احصائيات الوكالة

نلاحظ أن نسبة التنسيبات بالمقارنة مع عدد المسجلين سجلت إرتفاعا كبيرا ومتزايدا منذ سنة 2016 وهذا ما توضحه النسبة المئوية التي كانت تزايد من عام الى آخر مع بداية استخدام الوسائط التكنولوجية بصورة كبيرة والترويج لها من خلال الأيام الاعلامية التي تقوم بها الوكالة سواء على مستوى مقرها أو على مستوى الجامعات أو على مستوى مراكز التكوين المهني حيث وصلت نسبة التنسيبات في 2018 إلى 53,29 %، وهي نسبة معتبرة ومن أهم أسبابها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ك خدمة وسيط اون لين wassite on line التي بدأت مع بداية سنة 2017 وكذلك وسيلة التواصل الاجتماعي فيس بوك التي كان يتم فيها نشر جميع عروض العمل التي تصل الوكالة مع قوائم المترشحين للمؤسسات التي أودعت عرض عمل لدى الوكالة كما أنه ومنذ فتح صفحة رسمية خاصة بالوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة على موقع فيس بوك عرفت ارتفاع معتبر في عدد المتابعين حيث بلغ عدد متابعي الصفحة 14520 يوم 2019/06/24.

كما نلاحظ أن عدد طالبي العمل المسجلين بالوكالة يتناقص من سنة لأخرى وهذا راجع لعدة أسباب نذكر منها توجه طالبي العمل إلى مختلف صيغ التوظيف المتعددة وعزوف بعض طالبي العمل عن التسجيل في بعض البلديات بحكم أن الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة تستقبل طالبي العمل من 16 بلدية وكذلك لأسباب ذاتية خاصة بطالبي العمل نتيجة شعورهم بتناقص أو ضعف الأمل في الحصول على منصب عمل

ثانيا: عرض إحصائيات حول طالبي العمل المسجلين عن طريق الموقع الرسمي والمسجلين عن طريق الحضور الشخصي لمقر الوكالة

لدينا جدولين يتضمنان عدد المسجلين عن طريق الحضور الشخصي على المستوى الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة وعدد المسجلين عن طريق الموقع الرسمي للوكالة anem.dz، وهذا طبعا حسب إحصائيات الوكالة لشهر ماي 2019 وهذا حسب :

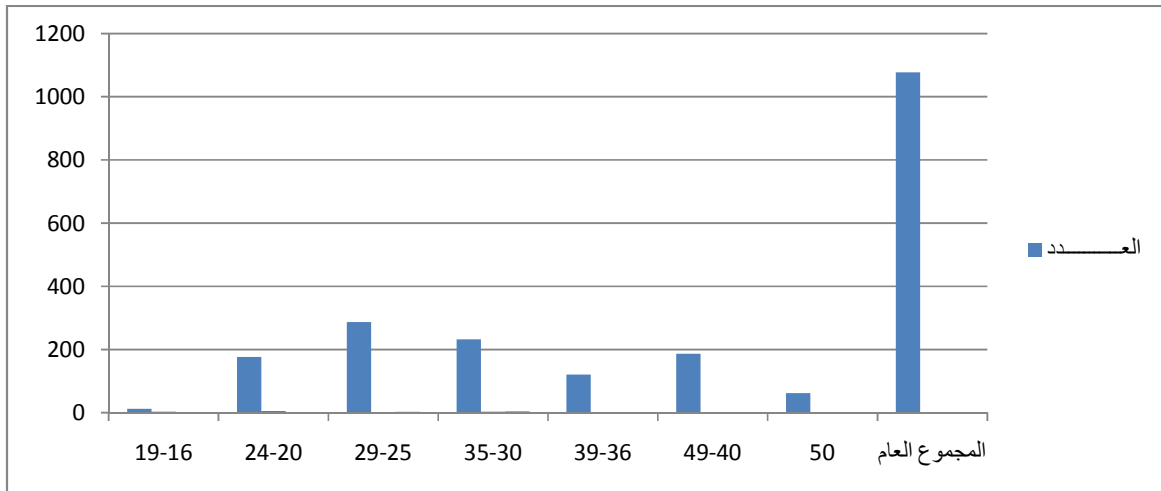
1- حسب الفئات العمرية لطالبي العمل المسجلين.

الجدول رقم (07): يوضح عدد المسجلين عن طريق الحضور الشخصي لمقر الوكالة حسب الفئة العمرية لشهر ماي 2019

الفئة العمرية	العدد
16-19	12
20-24	176
25-29	287
30-35	232
36-39	121
40-49	187
50	62
المجموع العام	1077

المصدر: إحصائيات الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة لشهر ماي 2019.

الشكل رقم (13): يوضح عدد المسجلين عن طريق الحضور الشخصي لمقر الوكالة حسب الفئة العمرية لشهر ماي 2019



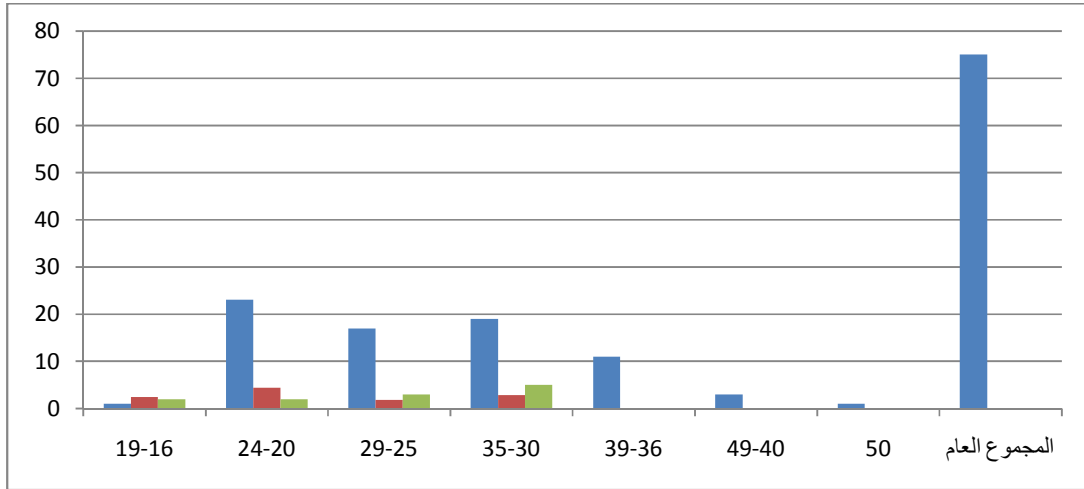
المصدر: من إعداد الطالبيين اعتمادا على إحصائيات الوكالة

الجدول رقم (08): يوضح عدد المسجلين عن طريق الموقع الإلكتروني للوكالة حسب الفئة العمرية لشهر ماي 2019.

الفئة العمرية	العدد
16-19	1
20-24	23
25-29	17
30-35	19
36-39	11
40-49	3
50	1
المجموع العام	75

المصدر: إحصائيات الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة لشهر ماي 2019.

الشكل رقم (14): يوضح عدد المسجلين عن طريق الموقع الإلكتروني للوكالة حسب الفئة العمرية العمرية لشهر ماي 2019



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على إحصائيات الوكالة

- نلاحظ أن عدد من المسجلين عن طريق الحضور الشخصي هو الأكثر من عدد المسجلين عن طريق الموقع الرسمي للوكالة الوطنية للتشغيل. .

- كما نلاحظ أن أكبر عدد من المسجلين عن طريق الموقع هم الفئة العمرية المحصورة بين 20 إلى 24 سنة أي المتخرجين حديثا والأكثر استخداما للإنترنت كما أن فئة البطالين بصفة عامة تنحصر في الفئة العمرية من 20 إلى 39 سنة وهذا ما يفسر تناقص المسجلين أون لاین في الفئة العمرية 40 سنة فما .

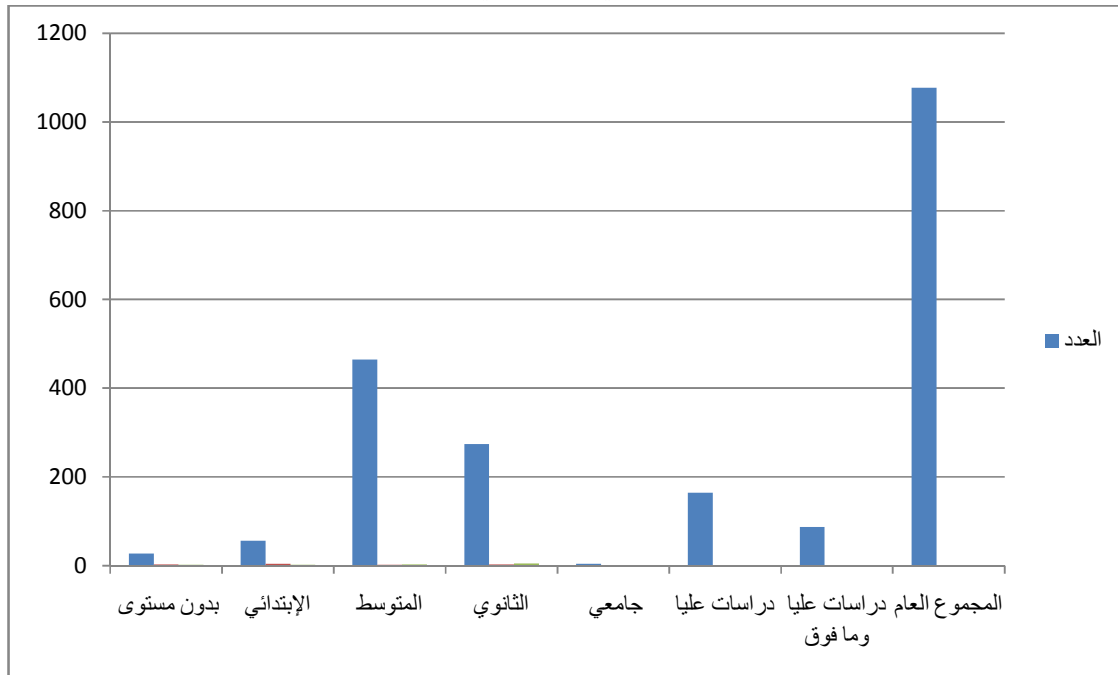
2- حسب المستوى التعليمي لطالبي العمل المسجلين.

الجدول رقم (09): يوضح عدد المسجلين عن طريق الحضور الشخصي لمقر الوكالة حسب المستوى التعليمي لشهر ماي 2019

المستوى التعليمي	العدد
بدون مستوى	27
الإبتدائي	56
المتوسط	465
الثانوي	274
جامعي	4
دراسات عليا	164
دراسات عليا وما فوق	87
المجموع العام	1077

المصدر: إحصائيات الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة لشهر ماي 2019.

الشكل رقم (15): يوضح عدد المسجلين عن طريق الحضور الشخصي لمقر الوكالة حسب المستوى التعليمي لشهر ماي 2019



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على إحصائيات الوكالة

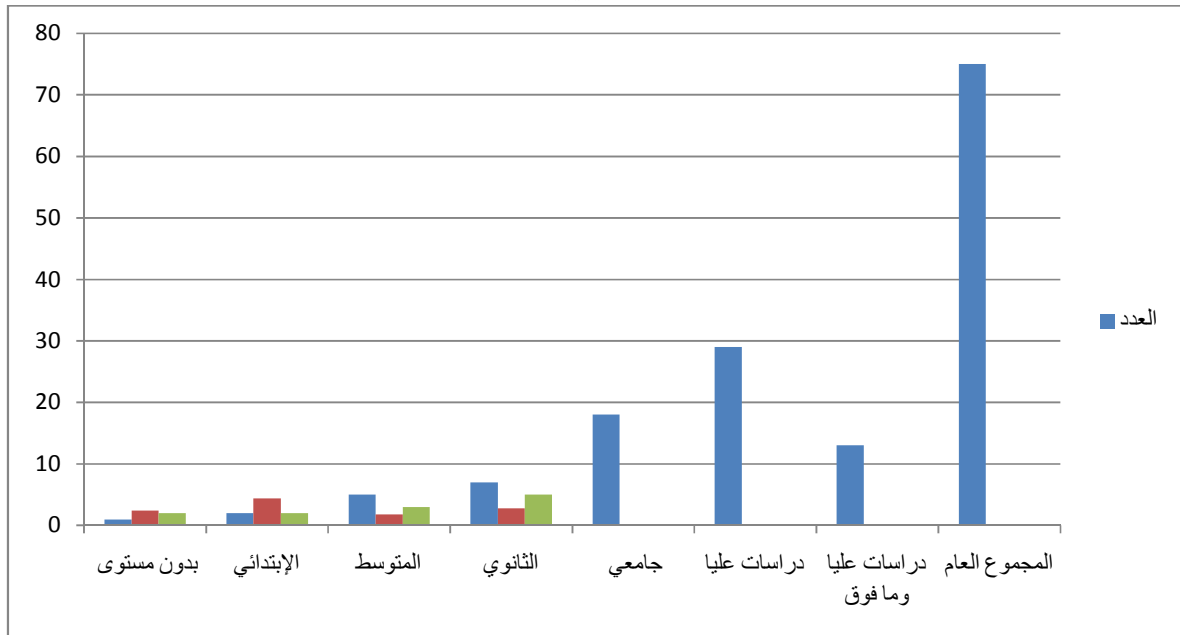
الجدول رقم (10): يوضح عدد المسجلين عن طريق الموقع حسب المستوى التعليمي لشهر ماي 2019.

المستوى التعليمي	العدد
بدون مستوى	1
الإبتدائي	2
المتوسط	5
الثانوي	7
جامعي	18
دراسات عليا	29
دراسات عليا وما فوق	13
المجموع العام	75

المصدر: إحصائيات الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة لشهر ماي 2019.

الشكل رقم (16): يوضح عدد المسجلين عن طريق الموقع الإلكتروني للوكالة حسب المستوى التعليمي

لشهر ماي 2019



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على إحصائيات الوكالة

نلاحظ أن عدد طالبي العمل المسجلين عن طريق الحضور الشخصي أكبر عدد من المسجلين عن طريق الموقع، وهذا شئ منطقي يرجع لإطلاق خدمة التسجيل عن طريق الموقع حديثا فقط أي منذ 2017 بالمقارنة مع خدمة التسجيل الكلاسيكي أي عن طريق الحضور الشخصي إلى مقر الوكالة والتي تتم منذ سنوات، بالإضافة إلى وجود فئة معتبرة لم تعرف بعد حزمة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوكالة يتفاوت عدد طالبي العمل المسجلين عن طريق الحضور الشخصي من مستوى تعليمي إلى آخر بدون

إنتظام، ضف الى ذلك ثقل الموقع في بعض الأحيان له أثر في كما نلاحظ أن فئة الجماعيين هي الأكثر استخداما للموع وذلك بحكم مستواها التعليمي العالي والرغبة في استخدام الوسائط التكنولوجية من جهة البطالين بصفة.

بالنسبة لعارضي العمل لم نسجل أي إبداع لعروض عمل عبر الموقع الإلكتروني لا من المؤسسات في القطاع الخاص ولا المؤسسات العمومية ويرجع ذلك الى غياب ثقافة التعامل عن طريق المواقع الإلكترونية وكذلك الى غياب قوانين وتشريعات ملزمة لأصحاب هذه المؤسسات من أجل إبداع عروض العمل عبر الموقع الإلكتروني . مناقشة النتائج.

و من خلال النتائج تبين لنا بأن أغلبية مستخدمي الخدمات الإلكترونية المتواجدة بموقع الوكالة هم الفئة العمرية بين 20-39 سنة وهي معبرة عن نسبة الشباب التي عادة ما تتجه لإستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما فيما يخص المستوى التعليمي فالنتائج التي تظهر في الجدول أعلاه يمكن اعتبارها جد معبرة كون أن النسبة الأكبر م العينة لها مستوى جامعي وذلك لأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيه نوع من التعقيد يحتاج الى مستوى تعليمي عالي نوعا ما.

و كحوصلة نستطيع أن نقول أن نسبة التسجيل الإلكتروني منخفضة جدا فهي تمثل نسبة 7% بالمائة بالمقارنة مع المسجلين عن طريق الحضور الشخصي على مستوى الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة وهي نسبة ضئيلة وعند استفسارنا من رئيس الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة ومستشاري التشغيل في الوكالة أوضحوا لنا أن هناك عدة أسباب جعلت من طالبي العمل يعزفون على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوكالة بصفة عامة والتسجيل الإلكتروني بصفة خاصة وتتمثل في :

- 1- الرغبة في التقدم إلى مصالح الوكالة بصفة شخصية لدوافع ذاتية بغية إكتشاف المرفق العمومي بصفة مباشرة مثلا.
- 2- عدم توفر خدمة الانترنت لفئة كبيرة منهم.
- 3- ثقل الموقع عند محاولة التسجيل من طرف بعض طالبي العمل.
- 4- جهل بعض طالبي العمل بوجود خدمة التسجيل الإلكتروني أصلا.
- 5- عدم الدراية بكيفية الإبحار في الإنترنت عند فئة قليلة منهم.
- 6- الرغبة في الشعور بملموسية الخدمة عند البعض منهم.

المبحث الثالث: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

من أجل دعم النتائج السابقة المترتبة عن دراسة الحالة، سنعمل على اجراء مقابلة مع خبراء من داخل الوكالة للاجابة على بعض الاسئلة التي وضعت على شكل دليل مقابلة، هدف المقابلة هو الحصول على اجابات على اسئلة لم نجد لها اجابة في دراسة الحالة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

بعد ان اعتمدنا في الجانب التطبيقي على منهج دراسة حالة، محاولين إسقاط ما تم التطرق إليه في الجانب النظري من بحثنا على المؤسسة محل الدراسة نموذجاً لذلك، سوف ندعم الدراسة الميدانية باجراء مقابلة مع خبراء من داخل الوكالة، وقد اعتمدنا على المقابلة نصف الموجهة لأن الدراسة التي قمنا بها هي دراسة استطلاعية تهدف من خلال أداة المقابلة إلى الحصول على بيانات ومعلومات بإعتبارها أداة من الأدوات الفعالة، حيث "يمكن تعريف المقابلة بأنها عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لتعرفه من أجل تحقيق أهداف الدراسة وبين الأهداف الأساسية للمقابلة الحصول على البيانات التي يريدها الباحث، بالإضافة إلى التعرف على ملامح ومشاعر وتصرفات المبحوثين في مواقف معينة، وتنقسم من حيث طريقة إجرائها أو تنفيذها إلى المقابلة الشخصية، المقابلة التليفونية، المقابلة بواسطة الحاسوب المقابلة باستخدام التلفاز (الأقمار الصناعية) وأجهزة الإرسال والإستقبال"¹.

وفي بحثنا اعتمدنا على وذلك لتمييزها بمزايا عدة، أهمها²:

- إرتفاع نسبة الردود، بحيث يكون معدل الإجابة أعلى.

- المرونة وقابلية توضيح الأسئلة المقابلة نصف الموجهة للمستجيب، في حالة عدم إستعبابه أو فهمه للمقصود من السؤال، كما تعطي للباحث فرصة للإستفسار من المجيب إذا ما كانت الإجابة غير واضحة أو محددة.

ونجد كذلك المزايا التالية³:

- التحكم بالبيئة المحيطة بالمقابلة، من حيث الهدوء والسرية والظروف الأخرى.
- توقيت المقابلة، حيث يستطيع الباحث تسجيل زمان ومكان إجراء المقابلة و خاصة إذا كان ذلك له أثر على الإجابة.

- التلقائية، وتعني قدرة الباحث على تسجيل الإجابة المباشرة والعفوية للمستجيب.

نظرا لمتغيرات وإشكالية البحث ولطبيعة الدراسة الكيفية التي قمنا بها تم اختيار عينة تتكون من أربعة خبراء أجرينا المقابلة الشخصية مع كل من:

¹ محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل و التطبيقات، الطبعة الثانية، داروائل للنشر، عمان، 1999، ص 55.

² المرجع نفسه، ص 56.

³ ربي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، مرجع سابق، ص 108.

- رئيس الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة.

- رئيس مصلحة الإعلام الآلي.

- رئيس مصلحة المستخدم.

- رئيس مصلحة طالبي العمل.

بصفتهم الأشخاص الأكفأ والأمثل من وجهة نظرنا للإجابة على أسئلتنا، من حيث الخبرة في ميدان العمل ومستواهم العلمي والتعليمي، طبيعة مناصبهم، في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بدراستنا التطبيقية بصفة عامة وبعيننة الدراسة بصفة خاصة، قصد الوصول إلى أهداف الدراسة.

المطلب الثاني: تصميم دليل المقابلة ومناخها

أولاً: تصميم دليل المقابلة.

يتكون هذا الدليل (أنظر الملحق رقم 01) من عدة أسئلة عامة وفرعية، وعادة ما ترتبط الأسئلة العامة بالأبعاد والأسئلة الفرعية بالمؤشرات؛ وتنوعت بين الأسئلة نصف المفتوحة والمغلقة أحياناً، ولكن أغلبية الأسئلة كانت من النوع نصف المفتوح لأن طبيعة المقابلة التي قمنا بها نصف الموجهة تفرض ذلك.

إذ قمنا في بداية التصميم بإدراج وكتابة تقديم المقابلة والذي يحتوي على عدة جوانب هي تاريخ وساعة المقابلة، المنصب والخبرة، ثم قسمنا الاستمارة إلى أربعة محاور أساسية، وذلك تماشياً مع إشكالية البحث وفرضياته، وحتى يكون هناك ربط بين ما هو نظري وما هو تطبيقي، ويندرج تحت كل محور مجموعة من الأهداف، وتحت هذه الأخيرة يوجد مجموعة من الأسئلة تصب في نفس الهدف حيث تنوعت الأسئلة على حسب كل هدف؛ وبغية الإجابة على الإشكالية وإثبات أو نفي الفرضية بعد مقارنة آراء الخبراء الذين تمت مقابلتهم مع بعضهم البعض ومع الجانب النظري.

ثانياً: مناخ المقابلة نصف الموجهة.

نجمع فيه أهم عناصر طريقة سير المقابلة، حيث وضعنا جدول تم تقسيمه إلى أربعة أقسام إذ تم التطرق في القسم الأول إلى معلومات عن الخبير من حيث الخبرة ومكان العمل والمنصب الذي يشغله وفي القسم الثاني خصص لتاريخ ومدة المقابلة وطبيعة التسجيل، وأما القسم الثالث تحدثنا فيه عن ظروف إجراء المقابلة، وفي الجزء الأخير ذكرنا الأهداف الأساسية لهذه المقابلة، وهذا الجدول على النحو التالي:

الجدول رقم (11): مناخ المقابلة نصف الموجهة.

الخبير	تاريخ ومدة المقابلة وطبيعة التسجيل	ظروف إجراء المقابلة	الأهداف الأساسية
الخبير الأول المنصب: رئيس الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة مكان العمل: الوكالة	*تاريخ المقابلة :يوم 2019/05/02 على الساعة 10 صباحاً. مدة المقابلة ساعتين *كتابة وتسجيل الأجوبة مباشرة على الورق بعد	الاستقبال كان على إنفراد في مكتب رئيس الوكالة. * تم تقديم الشكر للخبير على حفاوة الاستقبال وقبول إجراء المقابلة * تم اعلام الخبير بطبيعة	* ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة * ما هي المزايا المنتظر الحصول عليها نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التوظيف

<p>* ما هي الصعوبات والمعوقات التي يواجهها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التوظيف</p> <p>* ما هي أشكال ودرجة استخدام الشبكات وأدواتها من طرف الوكالة في مجال التوظيف</p>	<p>مشروع البحث وتم شرح الغرض من اجراء المقابلة.</p> <p>*الانصات الجيد للخبير من أجل جعله في أريحية حتى يتمكن من الاجابة على الأسئلة</p> <p>* اعطاء فرصة للخبير من أجل الاجابة على الأسئلة</p>	<p>اذن الخبير</p>	<p>المحلية للتشغيل بالمسيلة الخبرة: 12 سنة.</p>
		<p>*تاريخ المقابلة: يوم 2019/05/05 على الساعة 10 صباحا مدة المقابلة ساعة ونصف *كتابة وتسجيل الأجوبة مباشرة على الورق بعد اذن الخبير</p>	<p>الخبير الثاني : المنصب: رئيس مصلحة المستخدم مكانالعمل : الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة المنصب: رئيس مصلحة المستخدم الخبرة: 05 سنوات</p>
		<p>*تاريخ المقابلة: يوم 2019/05/09 على الساعة 09 صباحا مدة المقابلة: ساعة و 40 دقيقة *كتابة وتسجيل الأجوبة مباشرة على الورق بعد اذن الخبير.</p>	<p>الخبير الثالث : المنصب: رئيس مصلحة الاعلام الأئي بالمسيلة مكان العمل : الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة الخبرة: 10 سنوات</p>
		<p>*تاريخ المقابلة :يوم 2019/05/09 على الساعة 14 مساء مدة المقابلة: ساعة واحدة *كتابة وتسجيل الأجوبة مباشرة على الورق بعد اذن الخبير</p>	<p>الخبير الرابع : المنصب: رئيس مصلحة طالبي العمل. الخبرة: 10 سنوات مكان العمل : الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة</p>

في اطار المقابلة التي تمت مع الخبراء اكتشفنا أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا وأثرا كبيرا في تسويق خدمات التوظيف أيضا فيتجلى دورها في التسويق لخدمات التوظيف من خلال الترويج ويتم الترويج داخل الوكالة المحلية للتشغيل عن طريق الإعلانات التي هي عبارة ملصقات ومطويات داخل مقر الوكالة توضح كيف التسجيل عن طريق الموقع الالكتروني www.anem.dz كما توجد شاشة عرض داخل مقر الوكالة توضح الخدمات التي تقدمها الوكالة سواءا لطالبي العمل أو لعارضي العمل أصحاب المؤسسات وكيفية التسجيل عن طريق الموقع الالكتروني بالتفصيل كما توضحه الملاحق .

- كما يتم تقديم هذه الخدمات من خلال موظفي الوكالة عن طريق احتكاكهم المباشر بالوافدين على الوكالة. - كما أنه يتم الترويج لخدمات من خلال مشاركة إطارات الوكالة ومسؤوليها في الحصص الاذاعية والتلفزية حيث يتم شرح أليات التشغيل وكيفية الاستفادة من مختلف أجهزة التشغيل . كما أوضح الخبراء لنا بأن هناك مزايا كبيرة وفرها استخدام الوكالة لمختلف الوسائط التكنولوجية سواءا بالنسبة للوكالة أو لطالبي العمل أو بالنسبة لعارضي العمل (المؤسسات):

1- بالنسبة للوكالة تمثلت في :

- توفير الجهد والوقت في تسجيل البيانات الشخصية لطالبي العمل.
- تسهيل جمع المعطيات وبناء قاعدة بيانات.
- إمكانية توسيع فضاء البحث الى المستوى الجهوي أو الوطني.
- إضفاء الشفافية والمرونة في معالجة عروض العمل .

2- بالنسبة لطالبي العمل:

- إمكانية التسجيل عن بعد.
- إمكانية متابعة عروض العمل عن بعد سواءا عن طريق الفيس بوك أو عن طريق تطبيقات الهواتف الذكية

- إمكانية تعديل طالب العمل لبياناته الشخصية عن طريق الانترنت دون عناء التنقل الى مقر الوكالة.
- مضاعفة فرص الحصول على عمل كون أن عروض العمل الغير ملبات جهويا أو وطنيا تصبح متاحة لطالبي العمل.

3- بالنسبة لعارضي العمل(المؤسسات).

- إمكانية إيداع عروض العمل دون التنقل الى مقر المؤسسة ومن ثم ربح الوقت.
- تلبية عروض العمل في أسرع وقت.
- نشر عروض العمل على أوسع نطاق.

أما الصعوبات والمعوقات التي يواجهها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التوظيف فهي متنوعة منها :

1- صعوبات فنية :

- ضعف الشبكة من خلال صعوبة الولوج الى قاعدة المعلومات أحيانا.

- عدم استخدام أجهزة حواسيب متطورة.

2- صعوبات لدى طالبي العمل.

- خدمات الانترنت غير متاحة لدى الكثير من طالبي العمل

- هناك فئات كبيرة من طالبي العمل ذات مستوى تعليمي محدود لاتستطيع استخدام هاته التطبيقات.

3- بالنسبة لعارضي العمل.

- ضعف الشبكة.

- صعوبات بشرية.

- عدم وجود برامج تكوينية مكثفة وكافية لكيفية استخدام هته الوسائط التكنولوجية.

- مقاومة بعض الأفراد لكل ماهو تكنولوجي والرغبة في العمل بطريقة كلاسيكية.

أما بالنسبة لرؤية المستقبلية لمشروع التوظيف الإلكتروني فهو مطروح من خلال السعي لإبرام إتفاقيات مع شركات الاتصال كما أنه هناك رغبة في الاستثمار في الجانب البشري من خلال تسطير برامج تكوينية

خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية حول دور الوكالة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسويق خدمات التوظيف، حيث تم التطرق فيما الى عرض نتائج الدراسة الميدانية، وما إستخلصه من الدراسة أنه في الوقت الذي تقدم فيه تقنية الأنترنت مجالا واسعا وواعدة للوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة يفتح المجال أمامها لمواكبة هذه الثورة المعلوماتية والإستفادة من الفرص المتاحة في تطوير خدماتها الإلكترونية والتوظيفية، تعيش في نفس الوقت هذا التحول، الأمر الذي جعلها تحاول تقديم خدماتها عبر موقعها الإلكتروني .

فإن الوكالة نجحت إلى حد بعيد في الاستفادة من المزايا التي توفرها على هذه الأداة، كما حققت نتائج مرضية على المستوى المحلي في تسويق التوظيف عبر الأنترنت، إلا أنه تبقى بعض نقاط الضعف التي تسعى المؤسسة جاهدة للتغلب عليها، بالإضافة إلى عدد من النقائص فيما يخص تصميم موقع ويب وضعف السياسة الاتصالية للوكالة بعملائها بصفة عامة.

الخاتمة

الخاتمة

في الزمن الذي يعرف بتغيراته السريعة ومتطلباته الكثيرة واستخدامه للتقنية العالية، من الواضح أن اللجوء إلى خدمات التوظيف الإلكتروني وإلى فضاء الشبكات الحديثة هو الحل الأمثل لضمان التميز في الأداء في مواجهة شراسة المنافسة، والقدرة على تحقيق الإشباع العالي لرغبات العملاء واحتياجاتهم، تعد خدمة التوظيف الإلكتروني أداة جوهرية من أدوات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تساعد مسؤولي إدارة الموارد البشرية على إستقطاب، إختيار وتعيين الموارد البشرية المطلوبة إلكترونياً من أجل تدعيم استراتيجيات الموارد البشرية والتي هي جزء من استراتيجيات المؤسسة ككل.

من الناحية النظرية توصلت الدراسة إلى أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإنصال مدخل جديد يقوم على إستخدام نظم البرامج المتطورة، تستخدم للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال التنفيذية، واعتماد الأنترنت والشبكات الأخرى في تقديم هذه الخدمات بصورة إلكترونية، وكان الهدف من بحثنا، التمكن من الإجابة على الإشكالية التالية: "ما مدى أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإنصال على تسويق خدمات التوظيف؟"

النتائج:

أ- النتائج المتعلقة بالدراسة النظرية:

- من خلال الدراسة النظرية لبحثنا، تمكنا من الوصول إلى النتائج التالية:
- إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإنصال هي واقع العصر الحالي، وذلك من خلال زيادة الإعتماد بشكل كبير على إستخدامها في كافة مجالات العمل.
- هناك وضوح تام للمنظمة على أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية وإدراك تام من قبلها لفوائدها المتعدد.
- هناك تباين في إستخدام التكنولوجيات الإتصالية (شبكة الأنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترانت،.....) من إدارة لأخرى.
- أدت تكنولوجيا المعلومات والإنصال إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة، حيث ساهمت في عمل تفعيل الإتصال بشقيه الداخلي والخارجي .
- تعدد أساليب إستخدام هذه التكنولوجيا أحدث تغيير هيكلي في وظائف الإدارة وأساليب العمل .
- تتحكم العوامل الذاتية في نسبة إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإنصال الحديثة (المستوى التعليمي، المنصب،.....).
- توجد بعض الأنشطة الأساسية لإدارة الموارد البشرية لاتطبق إلكترونياً خاصة في خدمات التوظيف، كالمقابلات، إختبارات التوظيف.
- إن ثقافة المجتمع الذي يقوم على العلاقات الإنسانية بشكل أساسي، والتواصل المستمر بين أفرادها يؤثر في عدم تحول بعض أنشطة إدارة الموارد البشرية إلى الإلكترونية.

- يقوم التوظيف الإلكتروني على مبدئين أساسيين وهما مبدأ المساواة ومبدأ الجدارة، ويعتبر مبدأ المساواة من المبادئ الضرورية المطبقة في التوظيف الإلكتروني نظراً لما يتيح من تكافؤ في الفرص أمام جميع المواطنين لتقلد أي منصب في المؤسسات العارضة للعمل، على أن يتوفر فيهم الجدارة والاستحقاق للقيام بمهام الوظيفية التي سيعينون فيها، هذا يتجلى في استخدام التكنولوجيا الحديثة.

- عملية التوظيف الإلكتروني محاطة بمجموعة من الإجراءات و الكيفيات المحددة، والتي يجب أن تلتزم بها الإدارة، حيث يمثل النشاط الذي يتم من خلاله تلبية حاجيات المنظمة من الموارد البشرية التي تمكنها من أداء أنشطتها التي وجدت من أجله.

ب- النتائج المتعلقة بالدراسة التطبيقية:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تدعم الوكالة محل الدراسة عملية التحول إلى استخدام الخدمات الإلكترونية في عملية التوظيف وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

- يوجد لدى الوكالة المعنية بالدراسة خدمات إلكترونية متفاوتة، من حيث الوسائل والأدوات الإتصال حيث يوجد خدمة الفيديو عبر الأنترنت ، إذ من شأنه أن يسرع في عملية الإنجاز وزيادة الإتقان تخفيض التكاليف وغيره فضلاً عن تحقيق الشفافية والعدالة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.


- تتوفر لدى الوكالة محل الدراسة على الكفاءات البشرية والإمكانات اللازمة إلى الإنتقال إلى الإدارة الموارد البشرية الإلكترونية التي أصبحت تصور حديث لمفهوم الخدمة التي تعمل على وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

الإقتراحات

- بعد إستعراضنا للنتائج المتوصل إليها في الجانب النظري والجانب التطبيقي، ومن منطلق التقصير الذي لمسناه في دراستنا، حسب وجهة نظرنا، إرتأينا أن نقدم بعض الإقتراحات التي نراها مناسبة:
- تحقيق التكامل بين أنظمة المعلومات الإدارية بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
 - مواكبة التغيرات الحاصلة في وسائل وأدوات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال الإدارة الإلكترونية.
 - تحسين الإجراءات المتبعة في عملية التوظيف، من خلال اللجوء إلى العمل الإلكتروني.
 - إنشاء قواعد بيانات، عبر شبكة الأنترنت، توضع تحت تصرف جميع الأطراف المعنية، كل في مجال إختصاصه المترشحين، المنظمات، المؤسسات، مصالح الرقابة...إلخ.
 - الإهتمام أكثر بالبنية التحتية من أجهزة وشبكات في الشركة لضمان صلاحيتها تطبيق التوظيف الإلكتروني.
 - توفير معلومات أولية ومؤشرات إحصائية تعبر عن فوائد التوظيف الإلكتروني بالمؤسسة عبر موقعها الإلكتروني مما يزيد في تقوية صلتها بين طالبي وعارضي العمل.

- تشجيع الموظفين العاملين في مصالح الموارد البشرية ووكالات التوظيف من خلال تحفيزهم والحرص على تنظيم دورات تكوينية وتعليمية إلكترونية لهم من أجل التطبيق السليم للنصوص ومسايرة كل التحديثات المتعلقة بالنصوص القانونية الجديدة، وإنجاز مهامهم بفعالية.
 - حتى تتمكن مصالح الموارد البشرية من تطبيق التوظيف الإلكتروني أن تقوم باستخدام آليات - ووسائل تتناسب مع قدرات العاملين وذلك بغية تقديم خدمات ذات جودة عالية.
 - تطوير وتفعيل أدوات عمل المصلحة الموارد البشرية، وذلك بتطوير الواجهة الإلكترونية للمؤسسة من خلال التصميم الجيد للموقع الإلكتروني، واستعمال أحسن للخيارات المتوفرة.
- آفاق الدراسة:

من خلال محاولتنا الإجابة على إشكالية البحث المطروحة، وحسب المعلومات والمعطيات المتوفرة والتي أمكن الحصول عليها، ومنه لا يمكن إعتبار هذه الدراسة قد أحاطت بكل جوانب الموضوع بكل أبعاده، وبهذا الصدد يقترح متابعة وإكمال هذه الدراسة لتشكّل تطبيقات تسويقية للخدمات التوظيف والتي قد تكون بمثابة الأرضية المناسبة للبحوث والدراسات المستقبلية



قائمة المراجع

قائمة المراجع

أ – الكتب

1. ربيحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، مناهج البحث العلمي النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
2. عزيزة عبدالرحمان العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية – دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، بدون ذكر دار النشر، 2010.
3. محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 1999.
4. نجلاء إسماعيل أحمد، الإعلام الوظيفي، دار المعزز للنشر والتوزيع، 2017 ص 326.
5. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية-الوظائف-المجالات، دار اليازوري العلمية، عمان، 2012.

ب- المذكرات والرسائل الجامعية.

1 – أطروحات الدكتوراه

- 6- عبد القادر عبان ،تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.
- 7- مصطفى الطيب ، تحليل وتقييم استخدام الانترنت في مجال التسويق الفردي –دراسة تحليلية لموقع الفنادق بالجزائر -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، السنة الجامعية 2017.

2-رسائل الماجستير

- 8- بولعودات حورية ، إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG – قسنطينة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2008.

- 8- تيشات سلوى ، أثر التوظيف العمومي على كفاءة الموظفين بالإدارات العمومية الجزائرية . دراسة حالة جامعة أمحمد بوقرة - بومرداس - مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2010 .
- 9- حسين علي ، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كأحد مداخل إدارة المعرفة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2014.
- 10- طويهي فاطمة ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية . دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت - مذكرة ماجستير في غدارة الأعمال تخصص تسويق كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، وهران، 2015
- 11- لقراب رفيقة ، التوظيف الإلكتروني كمدخل للإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، مذكرة ماجستير في العلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2015.

3-مذكرات ماستر

- 12- بن هني عبد النور، استخدام الوكالة الوطنية للتشغيل لتقنيات الاتصال الحديثة ودوره في تحسين أدائها - دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي ومرتفقي الوكالة الوطنية للتشغيل، مذكرة لنيل شهادة ماستر، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2018.

ج- المجالات

- 13- بختة حداد ، عز الدين محمدي ، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على تنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة - دراسة حالة مؤسسة هندسة الكهرباء والغاز فرع في مجمع سونلغاز مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 32، العدد 02، الجزء 02،
- 14 - بن رجدة جوهري ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة، مع لمحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة بليدة 2، المجلد 4، العدد 1، 2013.
- 15- سالي رشيد ، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 02، المجلد 01، العدد 03، 2015.

16- قارطي حورية ، إيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر- دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري،مجلة مجامع المعرفة، معهد العلوم الإقتصادية ، المركز الجامعي بتندوف،الجزائر، العدد04،2017

د- النصوص القانونية والتنظيمية

18- المرسوم التنفيذي رقم 90-259 المؤرخ في 08 سبتمبر 1990م المعدل والمتمم لأمر رقم 42-71 المؤرخ في 17 جوان 1971 والمتضمن تنظيم الديوان الوطني لليد العاملة .
19- المرسوم التنفيذي رقم 77/06 المؤرخ في 17 محرم 1427 الموافق إلى 18 فبراير 2006، المتضمن تحديد مهام الوكالة الوطنية للتشغيل لجريدة الرسمية، العدد 09، الصادرة في 19 فبراير 2006.

هـ - الأنترنت

. موقع الوكالة تمت الزيارة يوم:11جوان 2019 على الساعة 12:08 <http://www.anem.dz/ar> - 20

و - مراجع أجنبية

- 21- Büttner R, Development of an Efficient Europe-wide e-Recruiting System (European Recruiting 2020), In: Bakırcı F., Heupel T., Kocagöz O., Özen Ü. (eds) German-Turkish Perspectives on IT and Innovation Management. FOM-Edition (FOM Hochschule für Oekonomie & Management), Springer Gabler, Wiesbaden, 2018
- 22- Ball A., Freshwater T., Valderrama S, Human Resources Marketing and Recruiting: Digital Recruiting at Sodexo, In: Zeuch M. (eds) Handbook of Human Resources Management. Springer, Berlin, Heidelberg, 2015.
- 23- Dessain N, Human Resources Marketing and Recruiting: Introduction and Overview, In: Zeuch M. (eds) Handbook of Human Resources Management. Springer, Berlin, Heidelberg, 2015,.

الملاحق

الساعة من الى يوم:/...../..... 2019

المكان:..... الصفة:.....

دليل المقابلة

تحية طيبة

في إطار إنجاز مذكرة ماستر أكاديمي بعنوان : " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسويق خدمات التوظيف"، يشرفني مشاركتكم في هذه الدراسة، والتكريم بالإجابة على جملة الأسئلة الموجودة بدليل المقابلة هذا. كما نعلمكم بأن هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة، شاكرين لكم سلفا حسن تعاونكم.

1- ما هي المزايا المنتظر الحصول عليها نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التوظيف؟

- ما هي المزايا بالنسبة للوكالة؟

- ما هي المزايا بالنسبة لطالبي العمل (الافراد)؟

- ما هي المزايا بالنسبة لعارضي العمل (المؤسسات)؟

2- ما هي الصعوبات والمعوقات التي يواجهها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التوظيف؟

- ما هي الصعوبات الفنية داخل الوكالة؟

- ما هي الصعوبات البشرية (المستخدمين) داخل الوكالة؟

- ما هي الصعوبات لدى طالبي العمل (الافراد)؟

3- ما هي الصعوبات لدى عارضي العمل (المؤسسات)؟

4- ما هي أشكال ودرجة استخدام الشبكات وأدواتها من طرف الوكالة في مجال التوظيف؟

- الانترنت Internet

- الاكسترنانت Extranet

- الانترنت Internet

5- ما هي رؤية الوكالة في المستقبل لتبني مشروع التوظيف الالكتروني (التحول نحو التوظيف الالكتروني)؟

- فيما يخص الاستثمار المالي في هذا المجال.

- فيما يخص الجانب الفني (البرمجيات، التطبيقات، أدوات الويب...)

- فيما يخص الاستثمار في المجال البشري في هذا المجال.

- فيما يخص التشريعات والقوانين .

الساعة من 10:00 الى 12:00 د يوم: الخميس./02./05/2019

المكان: الوكالة المحلية للتشغيل الصفة رئيس الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة

دليل المقابلة

تحية طيبة

في إطار إنجاز مذكرة ماستر أكاديمي بعنوان : " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسويق خدمات التوظيف"، يشرفني مشاركتكم في هذه الدراسة، والتكريم بالإجابة على جملة الأسئلة الموجودة بدليل المقابلة هذا. كما نعلمكم بأن هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة، شاكرين لكم سلفا حسن تعاونكم.

1-ما هي المزايا المنتظر الحصول عليها نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التوظيف؟

- ما هي المزايا بالنسبة للوكالة؟
- ربح الوقت سواء في تسجيل طالبي العمل او عروض العمل
- تسهيل عملية معالجة عروض العمل
- إضفاء الشفافية والمرونة في معالجة عروض العمل
- إمكانية توسيع فضاء البحث الى المستوى الجهوي والوطني
-
- ما هي المزايا بالنسبة لطالبي العمل (الافراد)؟
- إمكانية التسجيل عن بعد
- إمكانية متابعة عروض العمل المتوفرة في مجال التخصص
- ربح الوقت في كثير من الحالات والاستغناء عن ضرورة التنقل الى الوكالة
- مضاعفة فرص الحصول على عمل كون ان العمل سيصبح جهوي او وطني ولا يقتصر على المحلي فقط

- ما هي المزايا بالنسبة لعارضي العمل (المؤسسات)؟
- إمكانية الاعراب عن عروض العمل دون عناء التنقل
- ربح الوقت في كثير من الحالات
- الاطلاع على قائمة طالبي العمل للمؤهلين لعرض العمل
- إمكانية الاتصال بطالبي العمل مباشرة

2-ما هي الصعوبات والمعوقات التي يواجهها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التوظيف؟

- ما هي الصعوبات الفنية داخل الوكالة؟

- لا يوجد توافق تام بين المؤسسات ووكالات التشغيل في تطبيق هاته التكنولوجيات
- عدم وجود تحديث مطلق وتام للمدونة الجزائرية للمهن
- عدم القدرة على الولوج الى قواعد المعلومات في بعض الأحيان
- ما هي الصعوبات البشرية (المستخدمين) داخل الوكالة؟
- الانقطاع عن الشبكة في القليل من الأحيان
- صعوبة تكييف مؤهلات طالبي العمل مع ما هو موجود في المدونة الجزائرية للمهن
- صعوبة ترجمة طلبات طالبي العمل من جانب المؤهلات وتطبيقها على مدونة المهن
- بعض النقائص من حيث تطبيق هاته البرامج لنقص البرامج التكوينية
- ما هي الصعوبات لدى طالبي العمل (الأفراد)؟
- خدمات الانترنت غير متاحة للكثير من طالبي العمل وان وجدت فهي ضعيفة
- عدم القدرة على استخدام هاته التطبيقات نظرا لعدم توفر معلومات كافية لاستعمالها
- هناك فئة كبيرة من طالبي العمل ذات مستوى تعليمي محدود لا يسمح لها باستخدام هاته التطبيقات
- ما هي الصعوبات لدى عارضي العمل (المؤسسات)؟
- عدم القدرة على استخدام هاته التطبيقات نظرا لعدم توفر معلومات كافية لاستعمالها
- صعوبة تكييف المنصب المطلوب مع المدونة الجزائرية للمهن
- بعض المؤسسات الصغيرة ليس لديها هيكل تنظيمي للوظائف والمهن وكذا جدول المهام الخاص بكل وظيفة وهذا يؤدي الى استحالة العمل بهاته الانظمة

3-ما هي أشكال ودرجة استخدام الشبكات وأدواتها من طرف الوكالة في مجال التوظيف؟

- الانترنت Internet
- الاكسترانت Extranet (*****)
- الانترنت Internet

4-ما هي رؤية الوكالة في المستقبل لتبني مشروع التوظيف الالكتروني (التحول نحو التوظيف الالكتروني)؟

- فيما يخص الاستثمار المالي في هذا المجال.
- خلق اتفاقيات مع شركات الاتصال (mobilis –djezzy-oorédo) من اجل تسهيل الاتصال بطالبي العمل وعارضي العمل
- فيما يخص الجانب الفني (البرمجيات، التطبيقات، أدوات الويب...)
- إضفاء المرونة والسهولة في استعمال هاته التطبيقات
- تحيين المدونة الجزائرية للمهن والوظائف
- التحسين في أداء الشبكات المستعملة في هاته التطبيقات لتفادي الانقطاع

- العمل على تطوير البرامج
 - فيما يخص الاستثمار في المجال البشري في هذا المجال.
 - اعداد البرامج التكوينية المكثفة والهادفة في نفس الوقت للموظفين
 - الحملات التحسيسية والأيام الإعلامية من تسهيل استعمال هاته البرامج
 - فيما يخص التشريعات والقوانين.
- تشریح قوانین تلزم المؤسسات باستعمال المدونة الجزائرية المهن والوظائف

المكان:الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة..... الصفة:..رئيس مصلحة المستخدم.....

دليل المقابلة

تحية طيبة

في إطار إنجاز مذكرة ماستر أكاديمي بعنوان : "اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسويق خدمات التوظيف"، يشرفني مشاركتكم في هذه الدراسة، والتكريم بالإجابة على جملة الأسئلة الموجودة بدليل المقابلة هذا. كما نعلمكم بأن هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة، شاكرين لكم سلفا حسن تعاونكم.

1-ما هي المزايا المنتظر الحصول عليها نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التوظيف؟

- ما هي المزايا بالنسبة للوكالة؟
- تسهيل جمع المعطيات وبناء قاعدة معلومات
- ربح الوقت
- ما هي المزايا بالنسبة لطالبي العمل (الأفراد)؟
- سرعة تقديم الخدمة
- تفادي إحصار الوثائق في كل مرة مادام البيانات مخزنة في قاعدة المعلومات
- التسجيل عن بعد
- إمكانية تعديل طالب العمل بياناته عن طريق نت
- تسهيل العمل بشفافية بالنسبة لطالبي العمل
- الوصول الى طالب العمل واستدعائه بسهولة
- ما هي المزايا بالنسبة لعارضي العمل (المؤسسات)؟
- تلبية عروض العمل المودعة من طرف المؤسسات في أسرع الأجال وبفعالية
- نشرعروض العمل على أسرع نطاق

2-ما هي الصعوبات والمعوقات التي يواجهها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التوظيف؟

- ما هي الصعوبات الفنية داخل الوكالة؟
- أجهزة الإعلام الآلي لا يتم تجديدها وبالتالي تعطل العمل على عكس أجهزة الحاسوب المتطورة

- رداءة الشبكة مما يؤدي لتعطلا العمل سواء الشبكة الداخلية أو الانترنت
- التطبيقات التي تعمل بها مصممة لبلدان اجنبية غير مكيفة للجزائر وبالتالي نتائج غير مرضية
- ما هي الصعوبات البشرية (المستخدمين) داخل الوكالة؟
- قلة التحكم بالتكنولوجيا الحديثة لدى بعض الأفراد العاملين في المؤسسة
- الرغبة لدى بعض الأفراد العاملين في المؤسسة بمواصلة العمل بالطرق التقليدية
- ما هي الصعوبات لدى طالبي العمل (الأفراد)؟
- ثقل الموقع والشبكة
- لزوم الحضور الى مقر الوكالة من أجل المصادقة على التسجيل الالكتروني
- عدم توفر الانترنت لدى البعض

3- ما هي الصعوبات لدى عارضي العمل (المؤسسات)؟

- ثقل الشبكة
- إلزامية الحضور الى مقر الوكالة من أجل المصادقة على التسجيل الالكتروني

6- ما هي أشكال ودرجة استخدام الشبكات وأدواتها من طرف الوكالة في مجال التوظيف؟

- الانترنت Internet
- الاكسترانت Extranet *****
- الانترنت Internet **

4- ما هي رؤية الوكالة في المستقبل لتبني مشروع التوظيف الالكتروني (التحول نحو التوظيف الالكتروني)؟

- فيما يخص الاستثمار المالي في هذا المجال
- البحث عن مصادر تمويل وهي صعبة وذلك لمجانبة الخدمات التي تقدمها الوكالة
- فيما يخص الجانب الفني (البرمجيات، التطبيقات، أدوات الويب...)
- استغلال مواقع التواصل الاجتماعي ،
- طرح تطبيقات الهواتف الذكية تطبيق mon offre مثلا وتحميله من stor play
- فيما يخص الاستثمار في المجال البشري في هذا المجال.
- فيما يخص التشريعات والقوانين .

- مادام أن العمل ب الانترنت في المؤسسات الجزائرية لم يعرف الا مؤخرا وهذا لا يستثني الوكالة الوطنية للتشغيل التي هي بحاجة الى تشريعات وقوانين جديدة ولا توجد لوائح وتعليمات تنظم بغض الجوانب

الساعة من10:00...الى.....11:30 يوم:...../09...../2019/05

المكان: مقر الوكالة الصفة:.....رئيس مصلحة الإعلام الألي.....

دليل المقابلة

تحية طيبة

في إطار إنجاز مذكرة ماستر أكاديمي بعنوان : " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسويق خدمات التوظيف"، يشرفني مشاركتكم في هذه الدراسة، والتكريم بالإجابة على جملة الأسئلة الموجودة بدليل المقابلة هذا. كما نعلمكم بأن هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة. شاكرين لكم سلفا حسن تعاونكم.

1-ما هي المزايا المنتظر الحصول عليها نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التوظيف؟

- ما هي المزايا بالنسبة للوكالة؟
- قاعدة بيانات موحدة
- بطاقة وطنية موحدة لطالبي العمل
- مقارنة عروض العمل وطلبات العمل محليا جهويا ووطنيا من خلال نظام الوسيط
- إمكانية التسجيل في أي وكالة على المستوى الوطني
- ما هي المزايا بالنسبة لطالبي العمل (الأفراد)؟
- التقليل من مدة الانتظار في الطوابير لمدة طويلة والتكفل بملفاتهم في أقل مدة
- الاستفادة من خدمات الوكالة بسهولة
- معالجة عروض العمل بدقة واحترافية وهو ما ينعكس اجابا على طالبي العمل من خلال توجيههم للمؤسسات التي أودعت عروض العمل
- الاطلاع على عروض العمل عن طريق الانترنت
- تحبين بطاقة تسجيلهم لدى الوكالة دون مشقة التنقل
- ما هي المزايا بالنسبة لعارضي العمل (المؤسسات)؟
- توفير الوقت من خلال تجنب التنقل والانتظار في الوكالة
- توزيع عروض عمل هذه المؤسسات على أوسع نطاق ومن ثم تليبيتها بسهولة
- تلبية عروض العمل في أقل مدة وبدقة

2-ما هي الصعوبات والمعوقات التي يواجهها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التوظيف؟

- ما هي الصعوبات الفنية داخل الوكالة؟

- عدم تحديث البرامج باستمرار
- عدم مواكبة التطور التكنولوجي
- ضعف الشبكة وانقطاعها أحيانا
-
- ما هي الصعوبات البشرية (المستخدمين) داخل الوكالة؟
- عدم التحكم في التكنولوجيا الحديثة لدى بعض الموظفين
- ما هي الصعوبات لدى طالبي العمل (الأفراد)؟
- ضعف المستوى التعليمي لدى البعض منهم بالتالي يصعب عليهم الاستفادة من الوسائل التكنولوجية وكذلك تطبيقات anem
- عدم توفر الانترنت لدى البعض

3- ما هي الصعوبات لدى عارضي العمل (المؤسسات)؟

- عدم درايتهم واطلاع بما توفره anem من خدمات عن طريق الانترنت

4- ما هي أشكال ودرجة استخدام الشبكات وأدواتها من طرف الوكالة في مجال التوظيف؟

- الانترنت Internet
- الاكسترانت Extranet *****
- الانترنت Internet ***

5- ما هي رؤية الوكالة في المستقبل لتبني مشروع التوظيف الالكتروني (التحول نحو التوظيف الالكتروني)؟

- فيما يخص الاستثمار المالي في هذا المجال.
- تخصيص موارد مالية إضافية
- فيما يخص الجانب الفني (البرمجيات، التطبيقات، أدوات الويب...)
- استحداث تطبيقات جديدة على غرار mon offre. Mon agence
- فيما يخص الاستثمار في المجال البشري في هذا المجال.
- إعداد برامج تكوينية مكثفة للموظفين في هذا المجال
- تنظيم أيام إعلامية
- فيما يخص التشريعات والقوانين .

-تشرع قوانين ملزم

الساعة من14:00 الى15:00 يوم:/09/...../2019

المكان:.....المسلةالصفة:.....رئيس مصلحة طالبي العمل.....

دليل المقابلة

تحية طيبة

في إطار إنجاز مذكرة ماستر أكاديمي بعنوان : " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسويق خدمات التوظيف"، يشرفني مشاركتكم في هذه الدراسة، والتكريم بالإجابة على جملة الأسئلة الموجودة بدليل المقابلة هذا. كما نعلمكم بأن هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة، شاكرين لكم سلفا حسن تعاونكم.

1-ما هي المزايا المنتظر الحصول عليها نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التوظيف؟

- ما هي المزايا بالنسبة للوكالة؟
- التخفيف من تدفق طالبي العمل لدى مصالح الوكالة
- الاقتصاد في النفقات المادية وتوفير الأتعاب ومرونة أكثر
- تداول المعلومة بسهولة بين الموظفين
- سرعة الاتصال والوصول الى طالبي وعارضي العمل بسهولة
- أريحية في العمل
- سهولة إيصال المعلومات والإحصائيات للإدارة المركزية
- سهولة الوصول الى بيانات طالبي وعارضي العمل
- معالجة عروض العمل بأكثر دقة
- ما هي المزايا بالنسبة لطالبي العمل (الإفراد)؟
- سرعة وصول المعلومة وتوفرها عن بعد والاطلاع عن كل ما هو جديد على مدار 24 ساعة
- توفير مشقة التنقل والانتظار في الطوابير لمدة ساعات
- ما هي المزايا بالنسبة لعارضي العمل (المؤسسات)؟

2-ما هي الصعوبات والمعوقات التي يواجهها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التوظيف؟

- ما هي الصعوبات الفنية داخل الوكالة؟
- ضعف الشبكة
- عدم تحسين مدونة المهن
- مدونة المهن الحالية معقدة نوعا ما

- ما هي الصعوبات البشرية (المستخدمين) داخل الوكالة؟
- عدم رغبة طالبي العمل والمستخدمين في التفاعل واستخدام تكنولوجيا لاتصال الحديثة

ما هي الصعوبات لدى طالبي العمل (الافراد)؟

- عدم توفر شبكة الانترنت لدى الكثير منهم
- إلزامية حضورهم للوكالة بالرغم من تسجيل أنفسهم عن طريق الموقع من أجل التصديق الذي تم عن طريق الموقع الرسمي للوكالة
- ثقل الموقع وتعطله

3-ما هي الصعوبات لدى عارضي العمل (المؤسسات)؟

- إلزامية حضور أصحاب المؤسسات للوكالة بالرغم من تسجيل أنفسهم عن طريق الموقع وذلك من أجل التصديق الذي تم عن طريق الموقع الرسمي للوكالة

4-ما هي أشكال ودرجة استخدام الشبكات وأدواتها من طرف الوكالة في مجال التوظيف؟

- الانترنت Internet
- الاكسترنات Extranet *****
- الانترنت Internet ***

5-ما هي رؤية الوكالة في المستقبل لتبني مشروع التوظيف الالكتروني (التحول نحو التوظيف الالكتروني)؟

- فيما يخص الاستثمار المالي في هذا المجال.
- تخصيص حصة من الميزانية لشراء التكنولوجيا الجديدة
- فيما يخص الجانب الفني (البرمجيات، التطبيقات، أدوات الويب...)
- طرح تطبيقات جديدة دائما تطبيق mon offre ، wassit online

_ فيما يخص الاستثمار في المجال البشري في هذا المجال.

- بالنسبة للموظفين اقامة دورات تكوينية
- بالنسبة لطالبي العمل إقامة ورشات تكوينية
- فيما يخص التشريعات والقوانين .
- تحديث قوانين تتماشى مع واقع التشغيل في الجزائر

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسويق خدمات التوظيف لكون هذه التقنية تشكل حجر الأساس في تعزيز فرص البقاء، النمو والإستمرارية في ظل المنافسة.

- كما دفعت وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المؤسسات لتطوير وسائل وطرق خدمة التوظيف لتصبح ملائمة لطبيعة المعاملات الحديثة وتتماشى وبيئة الأعمال الإلكترونية.

- نتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم خدمات التوظيف مصطلح جديد يعرف بالتوظيف الإلكتروني.

- للوكالة المحلية للتشغيل نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع مراحل التوظيف.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، الإدارة الإلكترونية، التوظيف الإلكتروني.

Study Summary:

The aim of this study is to identify the impact of the use of information and communication technology on the marketing of employment services, as this technology is the cornerstone in enhancing the chances of survival, growth and continuity in the competition.

The means of information technology and communication have also pushed institutions to develop the means and methods of employment service to become suitable for the nature of modern transactions and in line with the environment of e-business.

The use of ICTs in the provision of employment services has resulted in a new term known as e-employment.

The local employment agency has a vision for the future that carries a number of challenges and aspirations to

deepen the electronic character at the level of all stages of employment

Key words: Information and communication technology, e-management, e-recruitment.