

## دور وسائل تكنولوجيا الاتصال في عملية استقطاب الموارد البشرية

داودي أحمد

جامعة الجزائر3

### ملخص:

يعود الاهتمام بالعنصر البشري واستقطابه كمكون أساسي من مكونات المنظمة إلى عوامل متعددة منها التطور التقني والتكنولوجي في كثير من الدول العالم، مما أدى هذا الإهتمام بمعظم المنظمات والمؤسسات بالترويج لمصادر الاستقطاب عبر وسائل تكنولوجيا الاتصال التي استخدمتها المنظمة في سبيل تعيين أفضل الموظفين، كما ساهم التطور التقني الحاصل في وسائل تكنولوجيا الاتصال في تحقيق النوعية لدى الاستقطاب والتي تقوم بالأصل على الخبرة والتفوق الدراسي في الجامعات والمعاهد، فضلا عن لجوء عدد كبير من المؤسسات إلى وسائل تكنولوجيا الاتصالات التي تؤدي إلى تحقيق الاتصال الجيد بين المنظمة الراغبة في توظيف الكفاءات، والجمهور الباحث عن الوظائف الشاغرة بمختلف الاساليب الشائعة للاتصال والشبكات نقل المعلومات ومشاركة المعلومات بين الموظفين في المؤسسة والجمهور مما يسهل العملية الاتصالية بينهم وبين الباحثين عن فرص العمل والراغبين في الترشح لشغل الوظائف.

**الكلمات المفتاح:** التكنولوجيا، الاتصال، وسائل تكنولوجيا الاتصال، الاستقطاب .

### Résumé :

L'attention voulue à l'élément humain et la polarisation, composante fondamentale de l'organisation de multiples facteurs, y compris le développement technique et technologique dans de nombreux pays du monde, entraînant dans la plupart des organisations et des institutions à promouvoir les sources de polarisation grâce à la technologie de communication utilisé par l'organisation afin de recruter les meilleurs employés et une évolution technique au moyen de technologies de la communication dans la réalisation de la qualité de la polarisation de cette expertise académique originale dans les universités et collèges, ainsi qu'un grand nombre d'institutions, recours à des moyens de la technologie de la communication Pour obtenir une bonne communication entre l'organisation intéressée dans le recrutement et la vacance publique Finder avec différentes méthodes communes de communication et de transmission de réseautage de l'information et d'échange d'informations entre les employés et le public, facilitant la communication entre eux et le processus de recherche d'un emploi et qui souhaitent se présenter aux postes électifs.

**Mots clés :** technologie, technologies de la communication, communication, polarisation

مقدمة: أصبحت المنظمات الرسمية اليوم في الدول النامية في صراع من أجل التنمية والتطور، بناء على ذلك يعد التحديث والتطور الذي يشهده مجال تكنولوجيا الاتصال من أهم العوامل التي تؤثر في علم إدارة الموارد البشرية.

وأصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا الاتصال والتغير المتلاحق والتقدم السريع للمعرفة، إعادة النظر في أسلوب الاستقطاب والوسائل المستخدمة له على حد سواء بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة وأهدافها المنشودة، وعليه تعمل المؤسسات على تحسين ظروف الاستقطاب بالاعتماد على أساليب الإدارة والتقنيات الحديثة لتكنولوجيا الاتصال حيث أن تحسين الاتصال الخارجي كما وكيفا تعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة، ولا تستغني عنها أي مؤسسة في القطاع الحكومي، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي خصوصا بعد وظهور الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تكنولوجيا الاتصالات، وأصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المرتكز على شبكات التواصل، وباعتبار أن جوهر الاستقطاب وأساسه المعلومات المنقولة والمتمثلة في الاتصال فإنه هو الآخر تأثر بالتطور والتقنيات التكنولوجية التي أعطت له بعدا ومفهوما جديدا في علم إدارة الموارد البشرية.

فما هو المقصود بالتكنولوجيا الاتصال؟ وما هو المقصود باستقطاب الموارد البشرية؟ ثم هل تؤثر وسائل استخدام لتكنولوجيا الاتصال على عملية استقطاب الموارد البشرية؟.

## I. مفهوم التكنولوجيا.

تعد التكنولوجيا من أكثر الألفاظ شيوعًا واستخدامًا في عصرنا -حتى من قبل المواطن العادي- مما زاد في اللبس والغموض اللذين يكتنفانه. حتى أصبح له معاني كثيرة ومفاهيم مختلفة ومتناقضة حسب مستخدم اللفظ<sup>(1)</sup>.

فقد تعددت التعاريف التي أعطيت لهذا المصطلح إلا أنه ما زال الغموض يشوبه إلى حد كبير، فالكثير يستخدمونه دون العناية بتحديد معناه أو مضمونه.

ومن ناحية المدلول اللغوي " يرجع أصل كلمة تكنولوجيا (Technology) إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين (Techno) وتعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي"<sup>(2)</sup>.

كما يلاحظ أنه هناك اختلاط -خاصة في اللغة الفرنسية - بين لفظ تقنية Technique ولفظ تكنولوجيا Technologie والأول لفظ قديم والثاني حديث نسبيًا، والتقنية هو الأسلوب أو الطريقة

الذي يستخدمه الإنسان في إنجاز عمل أو عملية ما، أما التكنولوجيا فهي " علم الفنون والمهن" La science des arts et métiers ودراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات والمعدات، فقد ظهر استخدام لفظ التكنولوجيا في العصور الحديثة وبالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ مكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي.<sup>(3)</sup>

ويعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا أيضا بأنها " اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة من الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة البشر ورفاهيتهم. أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية، أو طريقة لإنجاز غرض منشود".<sup>(4)</sup>

ويقترح Guy Daniélou، تعريف التكنولوجيا بأنها " اسم العلم الذي يهتم ويتعلق بالمنتجات والإجراءات في صناعة الإنسان".<sup>(5)</sup> أي جميع المعارف والتطبيقات التي تنفذ لتزويد مستهلكي المنتجات أو الخدمات.

وهناك من يعرفها بأنها " هي الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع".<sup>(6)</sup>

كما تم تعريفها على أنها " دراسة للوسائل الفنية التي تشمل كل موضوعات الثقافة المادية، وهي لذلك تتضمن كل ما يقدمه العالم الطبيعي من أمور مادية".<sup>(7)</sup>

نجد أن تعريف التكنولوجيا يتراوح بين (الاستخدام العام للمعرفة) إلى (عالم الفنون الصناعية) و(الأدوات بما فيها الآلية) ولكنها تشمل أيضا الأدوات العقلية مثل لغات (العقول المبرجة) والتحليل المعاصر والتقنيات الرياضية والتطبيقات المنظمة للمعرفة العلمية على المهام العملية بل يوجد من عرف التكنولوجيا بأنها(قواعد نمو المستقبل).<sup>(8)</sup>

من خلال ما جاء في هذه التعاريف يلاحظ بان هناك بعض هذه التعاريف ركزت على الجانب المادي والذي يشمل جميع الآلات والمعدات وكذلك الإنشاءات الهندسية والفنية المختلفة من جهة وأهملت الجانب الثاني الذي ركزت عليه تعاريف أخرى ألا وهو الجانب الفكري والذي يضم مجموعة الأسس المعرفية والتقنية والمنهجية التي هي وراء إنتاج الجانب المادي، وأفضل التعاريف هي الشاملة التي لم تحمل الجانبين معًا وأوضحت بأن الجانبين والعنصرين معًا يمتزجان ويتداخلان ويتكاملان وبينت بأن غياب أحد العنصرين يسقط إمكانية وجود الآخر بصفة منفردة.

## II. مفهوم الاتصال.

لقد ظهرت تعريفات عديدة لا يمكن حصرها لمفهوم الاتصال من قبل الباحثين والمتخصصين، عكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية ككل، والمكونات أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال، ومن هذه التعريفات.

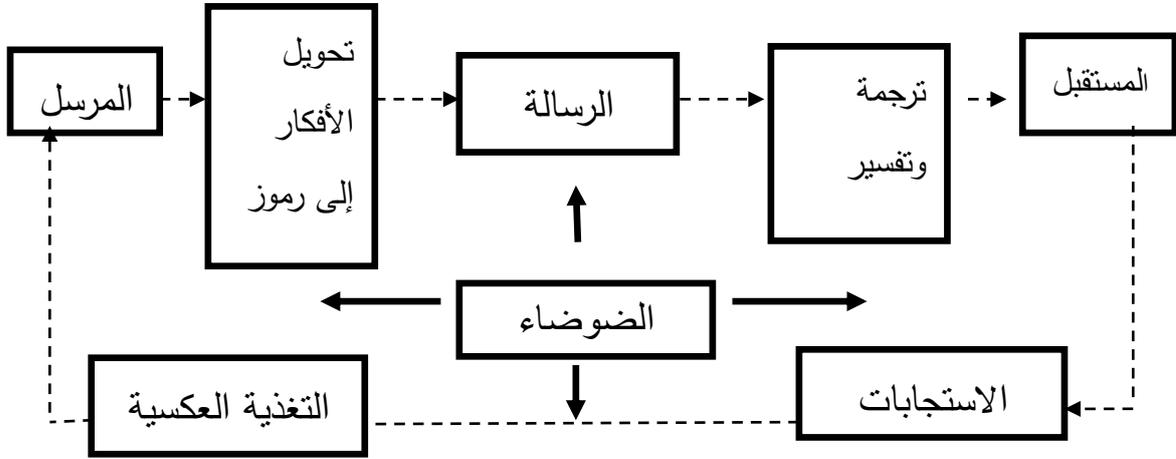
1. **الاتصال** : لغوياً، في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر «وصل» الذي يعني أساساً الصلة وبلوغ الغاية.<sup>(9)</sup> أما كلمة الاتصال (Communication) في الأصل اللاتيني مشتقة من كلمة وتعني عام أو مشترك ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة.<sup>(10)</sup> وفي هذا السياق تم تعريف الاتصال أيضاً على أنه عملية اجتماعية تتسم بالتفاعل بين طرفين، فرادى أو جماعات، في إطار دولي أو جهوي أو محلي، من أجل تحقيق أغراض محددة سلفاً.<sup>(11)</sup>

لكن نجد في المؤسسة تنظر للاتصال من زوايا مختلفة وهذا راجع لتعدد تخصصات الأفراد فيها واختلاف مستوياتهم الإدارية فرجل العلاقات العامة يقصد به "توصيل وتحسين صورة المشروع أمام المجتمع"، ورئيس مجلس الإدارة يقصد به "تقريب وجهة النظر بين المشروع والحكومة"، ويرى رجل المبيعات أنه "إخبار العملاء والمستهلكين بمزايا المنتج" أما مدير إدارة الأعمال يقصد به "توفير المعلومات كاملة عن سياسة المشروع للعاملين" والمدير الممارس يقصد به "تبادل المعلومات بينه وبين المرؤوسين"، أما المرؤوسين يقصدون به "الطرق السليمة لإخبار مسؤول المشروع بمشاكلهم."<sup>(12)</sup>

يلاحظ أن لكل تعريف من التعريفات السابقة له مزاياه باعتباره يقدم معنى إضافياً يزيد فهمنا للظاهرة. كما أنها تعكس وجهة نظر عدد كبير من الباحثين الذين درسوا الاتصال وأسسها. كما يلاحظ بأنها تتمحور حول المكونات الأساسية للاتصال وهي عملية نقل وتبادل المعلومات من المرسل إلى المرسل إليه، عن طريق وسيلة معينة مع انتظار تغذية عكسية مرتدة في بيئة معينة دون غض الطرف عن التشويش والضوضاء التي يمكن أن تعترض طريقه.

## 2. عناصر عملية الاتصال.

الشكل رقم(1): يوضح عناصر عملية الاتصال.<sup>(13)</sup>



هناك عوامل كثيرة تمثل معوقات وعقبات تعمل وتحول دون إمكانية تحقيق اتصالات فعالة ويمكننا عرض أهم هذه العوامل حسب التقسيم التالي:<sup>(14)</sup>

- \_ المعوقات الشخصية: تتعلق بالمرسل أو المستقبل من خلال الثقة فيما بينهم أو تضارب القيم و المبادئ والاتجاهات بين المرسل والمستقبل.
- \_ معوقات تتعلق باللغة : يتمثل في اختلاف التفسير للألفاظ والعبارات من شخص لآخر مما يؤثر على محتوى ومضمون الرسالة، أو صعوبة التحدث بلغة ما أو فهمها.
- \_ معوقات مادية : قد نشأ هذه المعوقات نتيجة للعوائق المادية كالضوضاء في أجهزة الاتصال وعدم الإضاءة المناسبة مما يؤثر على المستقبل في فهم الرسالة.
- \_ معوقات في الإصغاء: حيث أن كثير من الأفراد لا يصغون بشكل جيد في حين أنهم يتظاهرون بالانتباه، لكن تفكيرهم بعيد كل البعد عن مجرى الحديث.

### III. تكنولوجيا الاتصال.

تعتبر المعلومات إحدى ركائز مجتمعنا المعاصر، ولكن هذه المعلومات تصبح بلا فائدة أو قيمة إذا لم تصل إلى طالبها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب. ولقد أحدثت ثورة الاتصالات تغييرا جذريا في أنماط حياتنا العادية، ودخلت وسائل الاتصال الحديثة مختلف جوانب الحياة. ولا بد من الذكر بان تطور الاتصال عبر التاريخ مر على خمس ثورات أساسية: تمثلت الثورة الأولى في تطور اللغة والثانية في تدوين اللغة واقتربت الثورة الثالثة باختراع الطباعة في منتصف القرن التاسع عشر وبدأت

معالم الثورة الرابعة من خلال اكتشاف الكهرباء والموجات الكهرومغناطيسية والتلغراف والهاتف والتصوير الفوتوغرافي والسينما ومن ثم ظهرت ثورة العلم والتكنولوجيا التي سميت من طرف الباحثين بالثورة الخامسة نتيجة التطورات التكنولوجية والمعلوماتية وتطوير شبكات الهاتف بإدخال وسائط مثل الألياف البصرية والأقمار الاصطناعية لتسريع بث ونقل وتلقي المعلومات.<sup>(15)</sup>

### 1. تعريف تكنولوجيا الاتصال: من قبل الباحثين والدارسين على أنها:

" تكنولوجيا الاتصال هي التي تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفعالية وسرعة عالية".<sup>(16)</sup>

تكنولوجيا الاتصالات هي التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة، وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف، والتلكس، والفاكس، والراديو، والتلفزيون، والفيديو، بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية والبريد الإلكتروني.<sup>(17)</sup>

كما تميزت تكنولوجيا الاتصال بأنها عملت على تحسين وتسريع والرفع من قدرة وجودة التواصل ما بين البشر مما وضعها في مقدمة الأولويات الثقافية والاقتصادية بحيث أصبحت المنبر الثقافي والتعليمي الذي يقصده الناس، كما أصبح يمتلكو هذه الوسائل المعلوماتية في زماننا هم الذين يصنعون ويديرون المعلومة. ويرى البعض أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة اعتمدت على مجموعة من التقنيات المعلوماتية والاتصالية التالية:

- الأقمار الصناعية وخاصة أقمار الاتصالات بنمطها وهما نمط أقمار التوزيع ونمط أقمار البث المباشر.
  - شبكات الكابل.
  - أقمار الاتصال المرتبطة بشبكات الكابل.
  - نظم توزيع الترددات متعددة الاتجاه.
  - الألياف البصرية ( الضوئية).
  - التليفزيون فائق الجودة.
  - نظم البث الإذاعي فائقة القدرة.
  - تقنيات المعلومات المتطورة وتشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات آلياً، كذلك بثها عبر مسافات بعيدة أو استنساخها وعرضها المناسب، مرئية أو مصورة أو مسموعة.
- ### 2. وسائل تكنولوجيا الاتصال.

حتى يتمكن كمبيوتر من الاتصال 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 الاتصال ، من خلال:

1\_ الحاسوب: يعرف الحاسوب بأنه: "آلة الكترونية أوتوماتيكية لمعالجة المعلومات بمختلف أنواعها ويستطيع حفظها واسترجاعها كلياً أو جزئياً عند الطلب".<sup>(18)</sup>

يعرف الحاسوب الإلكتروني بأنه: "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيراً الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة".<sup>(19)</sup>

وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساساً بإنجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل صوت أو صورة وبها معا.

## 2\_ شبكة الأنترنت Internet :

"هي مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها والمتناثرة جغرافياً والتي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة وبطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى".<sup>(20)</sup>

وشبكة الإنترنت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها بلمح البصر بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات.

وبذلك تتصف شبكة الأنترنت بمجموعة من الخصائص يمكن تلخيصها كما يلي:<sup>(21)</sup>

- مفتوحة مادياً ومعنوية: أي يمكن لأي شبكة أن ترتبط بها.
- عملاقة ومتنامية: أي أنها حققت ما لم تحققه أي تقنية سابقة من حيث السرعة والابتكار والنمو.
- العشوائية: أي أن المعلومات تتواجد فيها بشكل متناثر مما دفع بعدة جهات إلى إنشاء فهارس وتطوير برامج للبحث.
- الشعبية: شبكة الأنترنت لها شعبيتها وهي ليست مقصورة على عن جهة معينة.

• متطورة باستمرار: ساهمت البحوث المنجزة في تكنولوجيا المعلومات في تطورها المستمر ونموها نحو الأحسن.

• وسيلة للتجارة والتوظيف الإلكتروني بالإضافة للخدمات الإلكترونية.

### 3\_ شبكة الإنترنت Intranet.

هي " شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على تستخدم خدمات FTP و HTTP اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنت مثل الإنترنت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددتها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز الأعمال".<sup>(22)</sup> وبالتالي يمكن القول أن شبكة الإنترنت هي شبكة إنترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها.

وأهم ما يفرق بينها: هو أن الإنترنت مصطلح يشير إلى شبكة معلومات دولية واسعة

الانتشار، بينما مصطلح الإنترنت جديد ويسمى ب" الشبكة الداخلية"، وهو ببساطة تطبيق للأعراف والتقنيات التي توظفها الإنترنت، ولكن على نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة.<sup>(23)</sup> وبالتالي فالإنترنت علمية الاستعمال بينما الإنترنت فهي لشركة أو إدارة أو مؤسسة ومعلوماتها سرية ومقتصرة على عمال المؤسسة فقط.

### 4\_ الأكسترنات :

وهي نتيجة لتزاوج كل من الانترنت والأكسترنات وبذلك هي: " المشاركة بين الانترنت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين ". او هي: " الأكسترنات تتمثل في شبكة الانترنت المؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى موظفيها، للبعض من شركائها على غرار المزودين والحرفاء، فهي إذن شبكة انترانت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع الحرفاء والمزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء الحرفاء والمزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة؛ وتقوية العلاقة مع الحرفاء وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات.

وهي اذن وجدت استجابة للتعامل مع المحيط الخارجي لتوفير السهولة والسرعة في التعامل مع الاطراف الخارجيين ( المؤسسة- موردين أو المؤسسة-زبائن ).

#### IV. مفهوم استقطاب الموارد البشرية.

بعد أن يتم تحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية كما ونوعا وفي ضوء نتائج تحليل الوظائف تبدأ عملية التوظيف لتوفير تلك الموارد البشرية.

إن الخطوة الأولى التي تباشر بها عملية التوظيف الفعلية هي الإعلان عن الوظائف الشاغرة وترغيب من تنطبق عليهم شروط الإعلان للتقدم بطلب للعمل في المنظمة.<sup>(24)</sup>

**1\_ تعريف الاستقطاب:** يمكن تعريف الاستقطاب على أنه: "مجموعة النشاطات الخاصة بالبحث وجذب مرشحين لسد الشواغر الوظيفية فيها ذلك بالعدد والنوعية المطلوبة والمرغوبة في الوقت المناسب".<sup>(25)</sup>

كذلك يعرف على أنه: "جذب الكفاءات المطلوبة وفق أوصاف ومتطلبات كل وظيفة متوفرة حاليا لديها أو التي من الممكن التنبؤ بها مستقبلا".<sup>(26)</sup>

ويعرف أيضا ب: "البحث عن الأفراد المؤهلين وجذبهم لشغل الوظائف الشاغرة حيث يتحدد حجم مجهود المنظمة والطرق والوسائل المستخدمة في هذه الجهود من خلال عملية تخطيط الموارد البشرية ومتطلبات الوظيفة المراد شغلها".<sup>(27)</sup>

كما يقصد به أيضا سياسة الجلب التي تعني الإعلان عن الوظائف الشاغرة ودعوة الموارد البشرية المناسبة والتي تتوافر فيها الشروط للتقدم والالتحاق بالوظائف حيث يجب أن يتضمن الإعلان: عدد الوظائف الشاغرة، الشروط التفصيلية للتقدم لشغل الوظيفة والشروط الواجب توفرها في المتقدم.<sup>(28)</sup>

وعموما تعتبر عملية الاستقطاب تلك العملية التي يتم بموجبها جذب وترغيب أكبر عدد من الأفراد للتقدم للعمل في المنظمة كذلك ترغيب الأفراد الموجودين في المنظمة للبقاء فيها.<sup>(29)</sup>

#### 2. خطوات عملية الاستقطاب.

تمر عملية استقطاب الموارد البشرية بعدة خطوات وهي كما يلي:<sup>(30)</sup>

— تخطيط الاستقطاب: تتمثل هذه المرحلة في تحليل متطلبات الوظيفة وقدرات شاغلي الوظيفة وتحديد عدد من سيتم استقطابهم وعادة ما تقوم المنظمة بجذب أعداد كبيرة من المتقدمين أكثر من العدد المطلوب توظيفها فكلما ازداد عدد المرشحين للوظيفة كلما ارتفعت إمكانية الشخص الأكثر ملائمة للوظيفة الشاغرة.

\_\_ تحديد إستراتيجية البحث: وذلك من حيث تحديد الأماكن وكيفية وأوقات البحث عن المتقدمين لشغل هذه الوظائف.

\_\_ مرحلة البحث والتصفية: تقوم المنظمات باستخدام طريقة أو أكثر للاستقطاب كسييل للبحث عن المتقدمين للوظائف وذلك تبعاً لمستوى الوظائف وظروف وأسواق العمل ثم تلي عملية الاستقطاب التي نتج عنها عدد كبير من المرشحين لعملية تصفية هؤلاء وتهدف هذه العملية إلى إبعاد المتقدمين غير المستوفين للشروط المطلوبة من المؤهلات والخبرة والكفاءة، كما تقوم هذه العملية بتوفير الكثير من الوقت والمال.

\_\_ التقييم والمراقبة: وتتم لمعرفة مدى أهمية عملية الاستقطاب وجدواها وتكلفتها مقارنة بالفوائد التي ستعود على المنظمة من أداء العاملين الذين تم استقطابهم، وكذلك تقييم جدول وتكلفة كل طريقة من طرق الاستقطاب ومعرفة أي الطرق أكثر منفعة وقل تكلفة.

### 3. أهمية الاستقطاب.

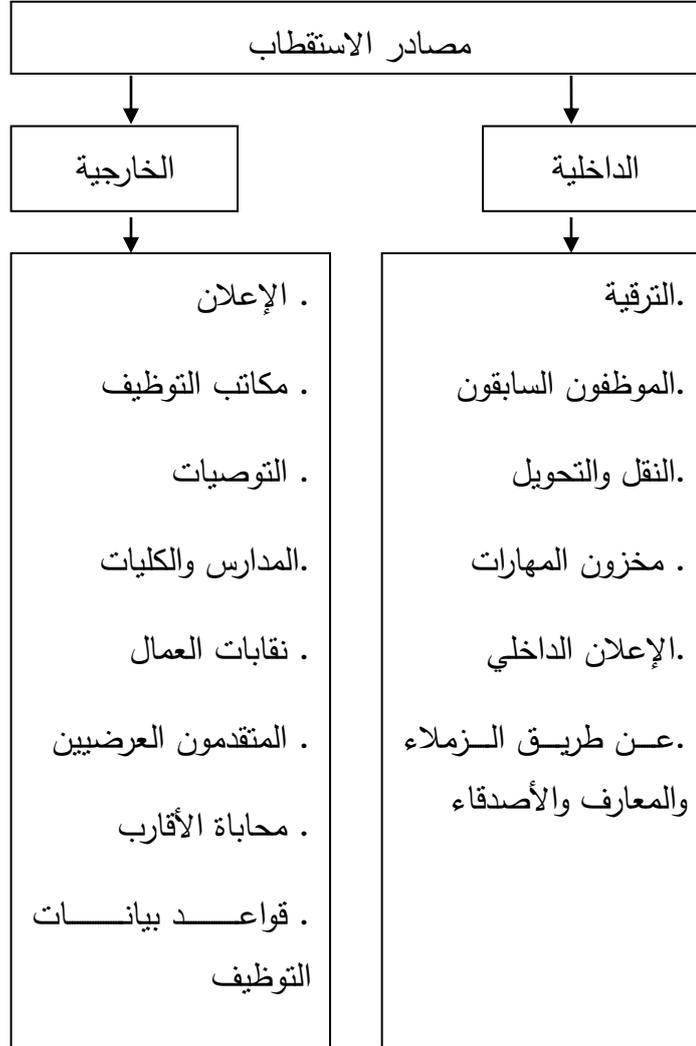
تعرف المنظمات بمواصفات العاملين فيها فالمنظمات المبدعة والناجحة هي التي تمتلك أناس مبدعين، وعليه فإن الاستقطاب المخطط بأسلوب علمي هو أمر هام جداً بالنسبة للمنظمات وخاصة الكبيرة منها، لأنه بمقدار كفاءة العاملين بها تكون كفاءتها.

يقول المدير التنفيذي لإحدى الشركات الأمريكية الضخمة: "اعتقد أن اللعبة الوحيدة الآن هي لعبة الأفراد، فإذا تمكنت من الحصول على الشخص المناسب في المكان المناسب فلن تكون هناك مشكلة بعد ولكن إذا فشلت في ذلك أي وضعت رجلاً غير مناسب في وظيفة ما فلن يكون باستطاعة أي إدارة على وجه الأرض أن تنقذ الموقف".

ويؤكد هذا الاتجاه أحد المدراء التنفيذيين لشركة صوني (Sony) اليابانية حيث يقول: "أن مستقبل منظمته في الأمد البعيد هو في يد من تستأجرهم بل لا أبالغ إذا قلت أن مصير المنظمة قد يكون في يد اصغر موظفيها سناً".

#### 4. مصادر الحصول على الموارد البشرية.

الشكل رقم (2): يوضح مصادر الحصول على الموارد البشرية.\*



#### 5. أسباب الحاجة إلى القيام بعملية الاستقطاب.

من خلال الملاحظة لما يجري في المنظمات ولجوئها إلى القيام بعملية الاستقطاب هناك على الأقل ثلاث أسباب رئيسية قد تولد الحاجة إلى جهد بشري إضافي وهي:

1. زيادة كمية العمل: قد تزداد كمية العمل التي ينفذها موظف معين لدرجة تستدعي جهد إضافي، هذه الزيادة قد تكون بحجم يتطلب تعيين موظفين جدد: فمثلا قد تزداد كمية العمل المطلوبة من عمال الإنتاج أو موظفي الحسابات لدرجة تستدعي منهم جهد إضافي يزيد عن ما يستطيعون تلبيةه بمجرد

تسريع العمل، ويمكن أن تحصل الزيادة في كافة الوظائف أو بعضها كما قد تكون الزيادة نتيجة توسع مخطط له أو قد يحصل بدون تخطيط، كما قد يكون وقي أو حالة مستمرة .

2. ظهور مهام جديدة: قد تظهر الحاجة إلى مهام ووظائف جديدة تستدعي موظفين إضافيين وهذه تحصل لأسباب متفرقة، فقد تباشر دائرة ما بالاهتمام بشكاوي العاملين أو الرقابة على الأداء فتحتاج إلى تكليف موظف يهتم بذلك، أو إن يقوم بحوسبة عملها، فتحتاج موظفين يعملون على الحواسيب، أو تتعامل مع زبائن أجنبية فتحتاج إلى من يتقنون لغتهم.<sup>(31)</sup>

3. حصول شاغر في وظيفة ما: تحدث الشواغر بسبب ترك احد العاملين لسبب ما، كالترقي إلى وظيفة أخرى أو الإحالة على التقاعد أو الترك أو التغيب لفترة طويلة جدا تستدعي إيجاد من يحل محله.

هذه الحالات وغيرها تستدعي جهدا إضافيا غالبا، يمكن في البداية معالجة الحاجة دون اللجوء إلى التعيين وأحيانا أخرى وفي حالة توقع حدوث خلل في سير العمل داخل المنظمات يلجأ إلى تعيين موظفين جدد.<sup>(32)</sup>

#### V. تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على عملية استقطاب الموارد البشرية.

تعد عملية الإستقطاب إحدى أهم الأنشطة الوظيفية التي تنجزها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بكفاءة وفعالية عالية، فعلى أساس النجاح في إنجازها 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 إليها، من خلال:

\_ الإعلان الاستقطابي: يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة في المنظمة غما عن طريق طبع كتيبات صغيرة أو إعداد مادة إعلانية، تتضمن معلومات مختصرة وأساسية تتعلق بالمنظمة وبالوظائف الشاغرة لديها، ومن الميزات التي تقدمها للعاملين (المعلومات التفصيلية تعطي عند زيارة الراغبين بالعمل في المنشأة)، وبخصوص الإعلان يمكن أن يتم بواسطة التلفزيون، الراديو أو الصحف، أما الكراس فيمكن توزيعه على طلاب الكليات والمعاهد والمدارس إما عن طريق الاتصال المباشر بهم، أو يطلب من إدارة المعهد أو الكلية توزيعه على طلابها أو الاتصال بمكاتب العمل، أو النقابات المهنية وتزويدها بهذه الكتيبات لتوزيعه على الراغبين في العمل.

— الراديو والتلفزيون: هما من أكثر وسائل الاتصال شيوعاً وأكثرها انتشاراً في دول العالم، فإعلان الاستقطاب عن طريق الراديو والتلفزيون بشكل خاص، تضمن المنظمة وصوله لإعداد كبيرة جداً من أفراد القوى العاملة الراغبة في العمل، إلا أنه من ناحية أخرى يعتبر الإعلان فيها ذو تكلفة مرتفعة جداً، فالدقيقة الإعلانية في التلفزيون تكلف المنظمة تكلفة ليست بالقليلة، لذلك تلجأ المنظمات للإعلان في الإذاعة والتلفزيون خاصة عندما تيسر من الوصول إلى بعض النوعيات من القوى العاملة التي يوجد نقص فيها في سوق العمل.

— الصحف: تعتبر الصحف من أكثر وسائل الاستقطاب الخارجي التقليدية استخداماً فهي من وسيلة سريعة لإيصال إعلان المنظمة الاستقطابي لعدد كبير من الموارد البشرية الذين تحتاجهم المنظمة، وفي الوقت نفسه تعد وسيلة ذات تكلفة منخفضة نسبياً وتتميز الصحف بأنها وسيلة واسعة الانتشار وتصلح لاستقطاب أنواع متعددة من القوى البشرية سواء للعمال المهرة، أو العمال غير المهرة، وحتى بالنسبة للوظائف الإدارية تمكن المنظمات من توجيه جهودها الاستقطابية نحو فئة معينة من الموارد البشرية التي تحتاجها، وبالتالي تكون وسيلة الاتصال في هذه الحالة أكثر تحديداً عما هو عليه الحال في الصحف، وبشكل عام تعتبر المجالات التجارية وسيلة راقية للاستقطاب، وتناسب ترغيب الأفراد من ذوي التأهيل العلمي والخبرة العالية.<sup>(33)</sup>

— مواقع الشركات الكبرى: جميع الشركات الكبرى تستقبل طلبات التوظيف من الراغبين بالعمل عبر مواقعها الخاصة على شبكة الانترنت حيث غالباً ما تخصص هذه الشركات بمواقعها الالكترونية قسماً خاصاً للتوظيف تعلن فيه عن الوظائف الشاغرة وتستقبل فيه السير الذاتية للراغبين بالحصول على الوظيفة الشاغرة.

— المواقع الوسيطة: هناك مواقع متخصصة للبحث عن الوظائف الشاغرة في تخصصات عدة فهذه المواقع التي تلعب دور الوسيط بين الباحث عن وظيفة والشركة تقدم قائمة بأهم الوظائف المتوفرة حيث غالباً ما تخصص قسماً منفصلاً للوظائف المتوفرة في كل دولة الأمر الذي يسمح للراغبين بالبحث عن وظائف بدول أخرى غير بلدانهم.

— مواقع متخصصة: وهناك مواقع أخرى أكثر تخصصاً، حيث لا تعلن عن الوظائف المتاحة في الشركات إلا في دولة معينة، حيث يكون فيها البحث أكثر تخصصاً، فهي تفتح خدمات موقعها فقط أمام الشركات في دولة محددة.

و تستمد الشبكات التصالية في اسقطاب الموارد البشرية أهميتها، خاصة في عالم الأعمال من الايجابيات التي توفرها: (34)

- تطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع المساهمين داخل المؤسسة وخارجها .
- تحسين سلاسة العمل لزيادة الإنتاجية، عن طريق العمل عن بعد والمشاركة في الموارد مما يسمح باستغلال موارد الشبكة بالمؤسسة عند وبعد إنجازه الأعمال.
- التواصل عن بعد فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة .
- يمكن للمؤسسة من تجهيز طلبيات للموردين بعرض منتجاتها عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة لها من قبل.
- ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات، المعاهد، مراكز التدريب) مع سوق العمل، مما يتيح استغلال الطاقات البشرية الكامنة في المجتمع من طرف المؤسسات.
- ومن مزايا وسائل تكنولوجيا الاتصال في عملية الاستقطاب كما يلي:

1. اختصار الوقت في التوظيف: تسمح تكنولوجيا الاتصال بالتفاعل المباشر وباستمرار عملية البحث والتوظيف على مدار الساعة وطوال الأسبوع ويمكن لصاحب العمل الإعلان عن وظيفة في وقت قليل يعادل 20 دقيقة على موقع وظائف إلكتروني دون حدود لحجم الإعلان ويبدأ باستقبال السير الذاتية في الحال.
2. تكاليف توظيف منخفضة: إن تكلفة الإعلان عن الوظائف والبحث عن الأشخاص المناسبين في بوابات التوظيف يمكن أن تكون كلفتها أقل بنسبة 90% من التكلفة التي تنتج عن استخدام شركات البحث أو وسائل الإعلان التقليدية.
3. انتشار أوسع للشركات: يستفيد كل من أصحاب العمل والباحثين عن عمل بشكل كبير من مواقع التوظيف الإلكترونية عبر نطاق البحث الواسع الذين يحصلون عليه عبر تلك المواقع.
4. أحدث أدوات الإدارة: تدار عملية التوظيف كلها من مكان واحد يسمح لصاحب لعمل بالإعلان عن الشواغر الوظيفية، واستلام السير الذاتية، وغرلة الباحثين عن عمل وتصنيفهم والاتصال بالمرشحين بشكل منفرد أو كمجموعة وتتبع النشاطات كافة من "صفحتهم الشخصية" المزودة بأعلى درجات الفاعلية والسرية. ويستطيع الباحثون عن عمل تتبع حالة طلبهم أيضا في كل مرحلة من مراحل عملية التوظيف من الصفحة الشخصية الخاصة بهم. ويسمح ذلك لطرفي عملية التوظيف بالتمتع بتجربة مميزة .

5. يفتح المجال للمبادرة : تقع عملية التوظيف تحت سيطرة صاحب العمل أو مسؤول التوظيف التامة خلال التوظيف عبر الإنترنت إذ يستطيع الاتصال مباشرة بالباحثين عن عمل المؤهلين ولا تتطلب هذه العملية وسيط لبحث ويغربل ويقيم ويختار الأشخاص الذين يتمتعون بالمؤهلات المطلوبة. كون مسؤول التوظيف أو صاحب العمل هو الوحيد الذي يدير عملية التوظيف، فإن ذلك يكسبه معرفة مميزة عن طبيعة السوق وتنافسية هذه الوظيفة. كما بإمكانه ضمان إيجاد الشخص الأكثر تأهيلا والأنسب للوظيفة على المدى البعيد.

6. يفتح المجال لبناء قاعدة بيانات مرجعية: يستطيع أصحاب العمل حفظ السير الذاتية المتميزة التي حصلوا عليها من خلال عملية البحث التي أجريت لبناء قاعدة بيانات خاصة بهم تضم أصحاب أفضل الكفاءات الذين تمت غربلة سيرهم الذاتية بهدف أي استخدام مستقبلي.

#### الخاتمة:

لقد أصبح المورد البشري من أهم الدعائم التي تستند إليها المؤسسة في رفع مردوديتها وكفاءتها الإنتاجية وإكمال باقي الوظائف باعتباره العنصر المفكر في المؤسسة والقادر على ابتكار والتجديد، لذلك تسعى المؤسسة إلى إعطائه أهمية ومكانة خاصة في إدارة الموارد البشرية والتوجه إلى الاهتمام أكثر في إدارته بطريقة علمية فعالة ، من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال التي لها دور في معالجة بيانات الموارد البشرية وتحويلها لمعلومات تدعم عملية الاستقطاب للموارد البشرية، وفي الإنترنت والانترنت التي تمثل عنصر فعال لإدارة الموارد البشرية التي تصور فعلا تكنولوجيا الاتصالات، إضافة لهذه الدعائم المادية فلا بد من الدعائم الشبكة المعلوماتية التي تتمثل في الحاسوب وهو الرأس المال الفكري الذي يعتبر من الموارد الأساسية للمنظمات في ظل التكنولوجيا الجديدة، وهو شكل آخر من أشكال رأس المال المعترف به في الإدارة الحديثة وأحد متطلبات الفاعلة التي تستجيب للإدارة الموارد البشرية حيث تسعى جاهدة لاكتشافها والإستثمار فيها والمحافظة عليها لاكتساب كفاءات من جهة والاستمرارية من جهة ثانية.

## الهوامش:

- (1) محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1990، ص15.
- (2) محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات. الطبعة الأولى. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2009، ص13.
- (3) محمود علم الدين، المرجع السابق الذكر، ص16.
- (4) غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات عملية. الطبعة الأولى. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2007، ص22.
- (5) OLATS(l'Observatoire Leonardo des Arts et des Techno-Sciences), **Definition de la Technologie**, (04/06/2011), <http://www.olats.org/schoffer/deftopo.html>
- (6) جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن. مصر: دار المعرفة الجامعية، 1999، ص28.
- (7) علي غربي، يمينة نزار، التكنولوجيا المستوردة. مخبر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري، فسنطينة، 2002، ص17.
- (8) عزت محمد جرادات، صادق إبراهيم عودة، العلم والتكنولوجيا والتنمية. الطبعة الأولى. عمان: دار صفاء، 2007، ص137.
- (9) فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه-نظرياته-وسائله. الطبعة الأولى. القاهرة: دار الفجر، 2003، ص15.
- (10) بشير العلاق، نظريات الاتصال مدخل متكامل. عمان: دار اليازوري العلمية، 2010، ص13.
- (11) عبد القادر قندوز، محمد الطيب الزاوي، المدخل إلى علوم الإعلام والاتصال. غرداية: المطبعة العربية، 2011، ص9.
- (12) بجتي إبراهيم، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، لدفة ماجستير تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ورقلة، 2004/2005، ص4.
- (13) حميد الطائي، أحمد شاكر العسكري، الاتصالات التسويقية المتكاملة - مدخل استراتيجي. الأردن: دار اليازوري، 2009، ص25.
- (14) معن محمود عياصرة، مروان محمد بني أحمد، القيادة والرقابة والاتصال الإداري. عمان: دار الحامد، 2008، ص175.
- (15) عبد الملك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت. بيروت: دار الراتب، 2001، ص81.
- (16) رجي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة. مرجع سبق ذكره، ص109.
- (17) <http://www.qfinance.com/dictionary/communicationtechnology>, (2011/06/05)

- (18) محمد صالح الخناوي وآخرون، نظم وتكنولوجيا المعلومات في الاعمال في عصر التكنولوجيا. مصر: الدارالجامعية، 2004، ص296.
- (19) محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات. بيروت: دار النهضة، 1983، ص16.
- (20) محمد لعقاب، الانترنت وعصر ثورة المعلومات . ط1.(د.ب.ن): دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع ، 1999، ص30.
- (21) هشام بن عبد الله عباس، المكتبات في عصر الانترنت تحديات ومواجهات، مجلة العربية، العدد2، 2001، ص198.
- (22) عبد المالك ردمان الدناي، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، بيروت: دار الراتب الجامعية، 2001، ص62.
- (23) نفس المرجع الأنف الذكر، نفس الصفحة.
- (24) إبراهيم عبد الباري الدرة ، نعيم زهير الصباغ، إدارة الموارد البشرية - في القرن الحدي والعشرين-. الأردن: دار وائل للنشر، 2008، ص87.
- (25) منير زيد عبوي، إدارة الموارد البشرية. الأردن: دار كنوز المعرفة، 2006، ص217.
- (26) محمد عباس سهيلة، إدارة الموارد البشرية، ط 2. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2006، ص105.
- (27) علي غربي،... وآخرون، تنمية الموارد البشرية. الجزائر: دار الهدى، 2002، ص87.
- (28) محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية. عمان: دار المناهج، 2005، ص207.
- (29) عبد الغفار رضني، حسين القزازي ، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد . الإسكندرية : الدار الجامعية ، 1996 ، ص487.
- (30) Robbins and Coulter, **Management**, New Jersey: Prentice Hall , 2005, P283.
- (\*) من اعداد الباحث.
- (31) سعاد نايف بنوطي، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، ط3. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2007، ص214-215.
- (32) (\_\_\_\_\_)، (\_\_\_\_\_)، إدارة الموارد البشرية (ادارة الأفراد)، مرجع سابق، ص 215 - 216 .
- (33) احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2007، ص213.
- (34) إبراهيم بختي، " دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق"، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية ، جامعة الجزائر: كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، 2002-2003، ص26.