



أثر فوائد الاستقطاب الإلكتروني على معدل الدوران الوظيفي
(دراسة حاله في شركة امنية للاتصالات)

The impact of E-Recruitment Advantage on Employee
Turnover

"A Case Study in Umnia Telecommunications Company"

إعداد

ابراهيم احمد داوود احمد

إشراف

الدكتور هيثم حجازي

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال
الإلكترونية

قسم الأعمال الإلكترونية

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

أيار 2016

التفويض

أنا ابراهيم احمد داوود احمد أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الإسم: ابراهيم احمد داوود احمد

التاريخ: 2016/ 5 / 30

التوقيع: ابراهيم

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "أثر فوائد الاستقطاب الإلكتروني على معدل الدوران الوظيفي - دراسة حالة في شركة أمنية للاتصالات"

وقد أجازت بتاريخ ٢٠١٦ / ٥ / ٢٠

الإسم	أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
سعود المحاميد	رئيساً	
هيثم علي حجازي	عضو مشرفاً وعضواً	
محمد المعايطه	عضواً خارجياً	

الشكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الاعمال الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا محمد

وعلى اله وصحبه اجمعين اما بعد:

فأنني أقوم بالإعتراف بالمعروف بعد انجازي لهذه الرسالة ولا يسعني الا أن أتقدم بجزيل الشكر

والتقدير وعظيم الامتتان لأستاذي ومشرفي الفاضل سعادة الدكتور هيثم علي حجازي على كل ما

بذله من جهود علميه عظيمه حتى انهيت انجاز هذه الرسالة على اتم وجه واحسن صورته.

كما أتقدم بعظيم الشكر والعرفان والامتتان إلى أساتذتي في جامعة الشرق الاوسط، والى كل من

وقف بجانبني واطم بالذكر ، الأستاذة الدكتورة هنادي سلامه، الدكتور سمير الجبالي، الدكتور

أحمد علي صالح، الدكتورة هبه ناصر الدين، والى السيدة آيات عبد المهدي لما قدموه لي من

عطاء خلال سنوات دراسته كما أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء المناقشة الكرام، ولشركة امنيه

لعملهم على تسهيل الاجراءات اللازمة لدراستي وتقديم المساعدة والاستجابة لمتطلبات الدراسة.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد اذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى اللهم ما أصبحت به
من فضل فهو من عندك وبفضلك

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين (سيدنا محمد صلى
الله عليه وسلم)

إلى والدي العزيز من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار .. أرجو من
الله أن يرحمك و يتغمذك بواسع رحمته وستبقى نصائحك الى يومي هذا والى الابد نجوم أهتدي
بها...

إلى ملاكي في الحياة إلى حبي وفؤادي إلى بسمه حياتي الى سر وجودي وكياني إلى من سهرت
الليالي وكان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم لجراحي إلى أغلى الحبايب الى امي الحبيبة اطال
الله في عمرها وجعلها ذخرا لي الى يوم الدين .

وإلى أخواني وأخواتي الذين هم جسدي وعقلي ومكانن القوة في نفسي اللذين لم يتأنوا يوماً عن
الوقوف بجانبني وكانوا ملاذي الأمن ومصدر قوتي.
إلى اصدقائي وزملائي. وإلى كل من ساندني في إنجاز هذه الرسالة.

أهدي هذا الجهد المتواضع،،،،،

ابراهيم احمد داوود احمد

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	الشكر والتقدير
هـ	الإهداء
و	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الأشكال
ي	الملخص باللغة العربية
ك	الملخص باللغة الإنجليزية
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
2	1-1 المقدمة
4	2-1 مشكلة الدراسة وأسئلتها
5	3-1 أهداف الدراسة
5	4-1 أهمية الدراسة
6	5-1 فرضيات الدراسة
8	6-1 أنموذج الدراسة
9	7-1 حدود الدراسة
9	8-1 محددات الدراسة
9	9-1 التعريفات الإجرائية
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
12	تمهيد
19	الاستقطاب الالكتروني
27	معدل دوران العمل
37	الدراسات السابقة باللغة العربية والانجليزية

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	
50	1-3 المقدمة
50	2-3 منهج الدراسة
50	3-3 مجتمع الدراسة
50	4-3 عينة الدراسة
51	5-3 وحدة التحليل
51	6-3 المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
54	7-3 أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
56	8-3 المعالجة الإحصائية المستخدمة
58	9-3 صدق أداة الدراسة وثباتها
الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات	
61	1-4 المقدمة
61	2-4 تحليل بيانات الدراسة
68	3-4 تحليل مدى ملائمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة
70	4-4 اختبار فرضيات الدراسة
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
77	1-5 النتائج
80	2-5 التوصيات
المراجع	
82	المراجع باللغة العربية
86	المراجع باللغة الإنجليزية
الملاحق	
89	ملحق رقم (1) نموذج إمتبانه الدراسة
93	ملحق رقم (2) قائمة بأسماء الأساتذة محكمي إمتبانه الدراسة

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
51	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الإجتماعي	(1-3)
52	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	(2-3)
53	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	(3-3)
54	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل السنوي	(4-3)
58	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	(6-3)
62	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التكلفة	(1-4)
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الفاعلية	(2-4)
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير العدالة	(3-4)
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا الوظيفي	(4-4)
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير الولاء التنظيمي	(5-4)
69	نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء	(6-4)
69	نتائج اختبار بيرسون	(7-4)
70	اختبار الفرضية الرئيسة الأولى	(8-4)
71	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى	(9-4)
73	اختبار الفرضية الرئيسة الثانية	(10-4)
74	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية	(11-4)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
8	نموذج الدراسة	(1-1)

أثر فوائد الإستقطاب الالكتروني على معدل الدوران الوظيفي (دراسة حاله في شركة امنية للاتصالات)

إعداد

ابراهيم احمد داوود احمد

إشراف

د.هيثم حجازي

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر فوائد الاستقطاب الالكتروني المتمثلة (بالكفاءة، والفاعلية، والعدالة) على معدل الدوران الوظيفي بأبعاده المتمثلة (بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي)، حيث تم اعتماد عينة عشوائية بلغ تعدادها (154) مبحوثاً من العاملين في شركة امنية للاتصالات، وتم إجراء الدراسة بأسلوب المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الالكتروني والتي تمثلت في (الكفاءة، الفاعلية والعدالة) على معدل الدوران الوظيفي.

وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على وضع سياسات وإجراءات من شأنها تعزيز العمل على الاستقطاب الالكتروني في الشركات لما له من مساهمة في تقليل تكلفة الاستقطاب بالشركات، والعمل على تخفيض معدل الدوران الوظيفي في الشركات من خلال استقطاب الموظفين المؤهلين وتحفيزهم.

الكلمات المفتاحية: فوائد الاستقطاب الالكتروني، الكفاءة، الفاعلية، العدالة، معدل دوران

العمل، الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي.

The impact of E-Recruitment Advantage on Employees Turnover

A Case Study in Umniah Telecommunications Company"

By

Ibrahim Ahmad Ahmad

Supervision

Dr. Haitham Hejazi

Abstract

This study aimed to identify The impact of E-Recruitment Advantage, (Cost, Efficiency and justice) on Employee Turnover Rotation (Job Satisfaction and Organizational loyalty), A Random sample was adopted amounted to (154) responsive of employee in Umniah telecommunication - Jordan, while the method of gathering the data based on the questionnaire that was designed for the subject of this study. The study was carried out according to the analytical descriptive method style.

The study found several results, including: A statistically significant effect in E-Recruitment (cost, efficiency and justice) on employment rotation.

The study recommended the companies need to work on the development of policies and procedures that will enhance the work on E-Recruitment because of its contribution on reduce the cost also companies need to increase the efficiency of E-Recruitment through the training in E-Recruitment and constant stimulation through senior management to use the applications that will increase the efficiency of E-Recruitment.

Key words: E-Recruitment Advantage, cost, efficiency, justice, Turnover, Job Satisfaction, Organizational loyalty.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- (1-1) المقدمة
- (2-1) مشكلة الدراسة وأسئلتها
- (3-1) أهداف الدراسة
- (4-1) أهمية الدراسة
- (5-1) فرضيات الدراسة
- (6-1) أنموذج الدراسة
- (7-1) حدود الدراسة
- (8-1) محددات الدراسة
- (9-1) التعريفات الإجرائية

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

(1-1) المقدمة:

تواجه منظمات الأعمال في العصر الحالي تحولات وتغيرات جذرية واقتصادية كانت من مخرجات متعددة مثل العالمية، واقتصاد السوق، والإفتاح الإقتصادي، والإنتشار العالمي لمنظمات الأعمال، والتطورات التكنولوجية المتسارعة، وثورة الإتصالات والمعلومات، الأمر الذي فرض على هذه المنظمات اتباع طرق حديثة في التفكير، وانتهاج طرق مبتكرة في العمل (المعشر، 2010).

لقد أصبح الاهتمام المتزايد بالعنصر البشري خيار لا يمكن لأي منظمة في العصر الحالي تجاهله لأن العديد من منظمات الأعمال قد أدركت أن العنصر البشري وراء إنجاز كل هدف سامي للمنظمة، حيث أن العنصر البشري هو العنصر الأكثر أهمية في تحقيق أهداف المنظمة المعاصرة التي تكمن في تحقيق رضا العملاء واكتساب ولائهم بهدف الإستمرار والتقدم في بيئة العمل. لذا لا بد للمنظمات أن تعمل على جذب واستقطاب أفضل الموارد البشرية القادرة على تحقيق أهداف وغايات المنظمة، وبالطبع هذا ماسيتم تحقيقه من خلال وظيفة الاستقطاب (زويلف، 2003).

وقد أخذ عالم الأعمال الإلكترونية اليوم يلعب دوراً كبيراً في حياة المجتمعات سواء كان ذلك على مستوى الأفراد أو الجماعات أو على مستوى المنظمات والمؤسسات، وذلك لما أحدثته التكنولوجيا من تغيرات هامة جداً، تمثلت في خفض النفقات في المنظمات وتحسين جودة منتجاتها وخدماتها وزيادة السرعة في إنتاجيتها وذلك بهدف مواجهة المتطلبات المتزايدة لجمهور المستهلكين،

ومن هنا فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات مطلباً رئيسياً للإدارات الباحثة عن الكفاءة والفعالية في أداء وظائفها (عباس، 2012).

ويعتبر الاستقطاب الإلكتروني من الطرق الإلكترونية الحديثة لاستقطاب الموارد البشرية من خلال شبكة الإنترنت وقد بدأ استخدامه في منتصف التسعينات وتزايد انتشاره مع دخول الألفية الثالثة بين شركات التوظيف الإلكتروني، وتعد شركات التوظيف الإلكتروني هي الوسيط بين منظمات الأعمال والباحثين عن موظفين (Kaur, 2015).

وفي المقابل أخذت المنظمات تدرك أهمية الموارد البشرية، فأخذت تعمل على إيجاد وخلق بيئة عمل منافسة ومناسبة وفعالة تضمن بقاء الموظفين فيها لأطول فترة ممكنة لخلق حالة استقرار في الشركة وهذا ما ندعوه بخطة الاحتفاظ بالموظفين (القحطاني، 2011).

وتجلى ذلك من خلال استقطاب الموارد البشرية والحد من تسرب هذه الموارد وخسارتها والعمل على خفض معدل الدوران الوظيفي فيها من خلال زيادة مستوى الرضا الوظيفي وزيادة الولاء التنظيمي لدى العاملين فيها وإن من أهم مسؤوليات الإدارة هي خلق بيئة عمل منافسة وإعداد خطة للاحتفاظ بالعاملين في الشركة من حيث إعداد هيكل تنظيمي واضح ومحدد، وأوصاف وظيفية مرنة وواضحة، وسياسات موارد بشرية ونظام تقييم أداء فعال، وثقافة مؤسسية فعالة، وهيكل رواتب منافس، وميزات وظيفية وغير ذلك (زكي، 2010).

على الرغم من أهمية الاستقطاب الإلكتروني وأثره على معدل الدوران الوظيفي إلا أنه لا تزال بعض المنظمات تشهد تطبيقاً محدوداً للمفاهيم العلمية الجديدة في استخدام التوجهات المعاصرة لإتمام عملية الاستقطاب. وتأتي هذه الدراسة لتلقي الضوء على أثر الاستقطاب الإلكتروني في معدل الدوران الوظيفي وتم تطبيق هذه الدراسة على شركة أمنية للاتصالات في الأردن.

(2-1) مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تسعى المنظمات الطامحة الى تحقيق التميز والتنافسية، والبقاء في عالم الاعمال اليوم الى الاحتفاظ بموظفيها وادامتهم وتقليل معدل الدوران من خلال زيادة مستوى ولائهم الوظيفي وتحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي مما يساعد على تحقيق الاهداف (المعشر، 2010).

وتعتبر عملية استقطاب الموظفين واختيارهم وتعيينهم احدى العمليات الرئيسية التي تعتمد عليها المنظمات من اجل الحصول على مواردها البشرية بهدف مساعدتها على تحقيق اهدافها مما يؤدي الى تحقيق الاستقرار الوظيفي وخفض معدل الدوران الوظيفي (الصيرفي، 2005).

ومع تطور الاعمال الإلكترونية ظهرت عملية الاستقطاب الإلكتروني حيث أشارت بعض الدراسات الى أن عمليات الإستقطاب الإلكتروني تعمل على فوائد منها تحقيق العدالة في الاستقطاب والكفاءة والفاعلية التنظيمية مما يؤثر على دوران العمل وتخفيض معدله (ابو العلا، 2009).

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على أثر العلاقة بين فوائد الإستقطاب الإلكتروني في معدل الدوران الوظيفي في شركة أمنية ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال الاجابة عن الأسئلة الآتية :

السؤال الرئيسي الأول: ما مستوى فوائد الإستقطاب الإلكتروني بفوائده والمتمثلة

(بالكفاءة، والفاعلية، والعدالة) في شركة أمنية من وجهة نظر موظفي الشركة؟

السؤال الرئيسي الثاني: ما مستوى معدل الدوران الوظيفي بأبعاده المتمثلة (بالرضا الوظيفي،

والولاء التنظيمي) في شركة أمنية من وجهة نظر موظفي الشركة؟

السؤال الرئيسي الثالث: ما اثر فوائد الاستقطاب الالكتروني والمتمثله (بالكلفة، والفاعلية، والعدالة) في معدل الدوران الوظيفي بأبعاده المتمثله (بالرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي) في شركة امنية من وجهة نظر موظفي الشركة ؟

(3-1) أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على اثر الاستقطاب الالكتروني على معدل الدوران الوظيفي في شركة امنية للاتصالات من خلال ما يلي :

1. التعرف على مستوى ممارسة عملية الاستقطاب الالكتروني بفوائده (الكلفة، الفاعلية، العدالة) في شركة أمنية للاتصالات.

2. التعرف على مستوى معدل الدوران الوظيفي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي) في شركة أمنية للاتصالات.

3. التعرف على اثر عملية الاستقطاب الالكتروني بفوائده (الكلفة، الفاعلية، العدالة) على الدوران الوظيفي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي) في شركة امنية للاتصالات.

(4-1) أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال ما يلي:

1- أهمية قطاع الاتصالات والدور الحيوي الذي يقوم به هذا القطاع في خدمة بقية قطاعات المجتمع الأردني، ودوره الهام في دعم الإقتصاد الأردني، ودعم الخزينة العامة للدولة من خلال العوائد المترتبة عليه لصالح الخزينة.

2- تعتبر هذه الدراسة والنتائج المنبثقة عنها مهمة بالنسبة لمتخذي القرار في قطاع الاتصالات، من حيث لفت النظر إلى أهمية ممارسة الاستقطاب الالكتروني والنتائج المترتبة عليه من حيث (الكلفة والفاعلية والعدالة) وما لذلك من إثر ايجابي في تحقيق الاستقرار الوظيفي.

3- تركز الدراسة الضوء على الوسائل الإدارية الحديثة فيما يخص الإدارة الالكترونية، ومدى استخدامها في الشركات، واعتبارها كنموذج صالح للتطبيق على مستوى المؤسسات العامة والخاصة.

4- قلة الدراسات المحلية والعربية التي قامت بدراسة الاستقطاب الالكتروني بالرغم من وفرة الدراسات الاجنبية، حيث تفتقر المكتبات المحلية والعربية الى المساهمات العلمية الواسعة في هذا المجال، ومن المتوقع ان تفتح هذه الدراسة عدة مجالات للباحثين والمهتمين بهذا الموضوع.

5- ازدياد اهتمام الحكومات العربية بموضوع الإدارة الالكترونية والتطوير الإداري.

(5-1) فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: (H_{01}) لا يوجد أثر للاستقطاب الالكتروني على الرضا الوظيفي في شركة امنية للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: ($H_{01.1}$) لا يوجد أثر للكلفة على الرضا الوظيفي في شركة أمنيه للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الفرعية الثانية: ($H_{01.2}$) لا يوجد أثر للفاعلية على الرضا الوظيفي في شركة أمنيه للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الفرعية الثالثة: ($H_{01.3}$) لا يوجد أثر للعدالة على الرضا الوظيفي في شركة أمنيه للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الرئيسية الثانية: (H_{02}) لا يوجد أثر للاستقطاب الالكتروني على الولاء التنظيمي في شركة امنية للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: ($H_{02.1}$) لا يوجد أثر للكلفة على الولاء التنظيمي في شركة أمنيه للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الفرعية الثانية: ($H_{02.2}$) لا يوجد أثر للفاعلية على الولاء التنظيمي في شركة أمنيه للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الفرعية الثالثة: ($H_{02.3}$) لا يوجد أثر للعدالة على الولاء التنظيمي في شركة أمنيه للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha \leq 0.05$.

(6-1) أنموذج الدراسة:

الشكل (1-1): أنموذج الدراسة



- النموذج من اعداد الباحث

المصدر: طور هذا النموذج اعتماداً على العديد من الدراسات السابقة التي تم مراجعتها حيث تم اعتماد

هذه العوامل بناءً على تكرارها في أغلب الدراسات السابقة، وفيما يلي الدراسات التي تم الاعتماد عليها

لتطوير هذا النموذج:

المتغير المستقل : الاستقطاب الالكتروني (Kaur, 2015 وفريج, 2016 وابوالعلا, 2009)

المتغير التابع : معدل الدوران الوظيفي : (Hassan and Razi, 2013 , وحويحي, 2008 وجرايدي, 2013)

(7-1) حدود الدراسة:

تنقسم حدود الدراسة الحالية إلى:

الحدود المكانية: الحدود المكانية لهذه الدراسة هي شركة امنية للاتصالات الأردنية.

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة من موظفي شركة امنية للاتصالات.

الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 2015-2016.

الحدود العلمية: اقتصرت الدراسة على تناول عملية الاستقطاب الإلكتروني بأبعادها (الكلفة،

الفاعلية، العدالة) ومعدل الدوران الوظيفي ببعديه (الرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي).

(8-1) محددات الدراسة:

1. صعوبة الوصول لبعض المعلومات التي تخص الشركة والتي تعتبر سرية.

2. محدودية استجابة العاملين للاستبانة وسرعة الرد عليها.

3. الصعوبة في الحصول على دراسات عربيه تتطرق لموضوع الاستقطاب

الإلكتروني.

(9-1) مصطلحات الدراسة وتعريفاتها النظرية:

الاستقطاب الإلكتروني: السماح للمتقدمين للعمل بتقديم طلباتهم بشكل رقمي عبر البريد الإلكتروني

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

يمكن من خلالها للراغبين في العمل التقدم للوظائف المتاحة أو حتى تقديم بياناتهم انتظاراً لتوفير

وظيفة ملائمة في المستقبل (Kaur, P. 2015).

الكلفة : تعنى تضحية مادية أو معنوية ذات قيمة اقتصادية فى سبيل الحصول على منفعة فى الحاضر أو فى المستقبل (ابو نصار، 2016).

الفاعلية : هي تنفيذ هذه المهمة فى أقصر وقت ممكن مع المحافظة على تحسين جودة وزيادة الانتاج الى درجتها العليا وهذا يتطلب كفاءة تحفيز ومهارة عالية فى كيفية تنفيذ العمل وبتعبير آخر رفع انتاجية العمل (زكي، 2010).

العدالة: هي نوع من العلاقات بين الأفراد والمنظمة أو ما يطلق عليه عدالة التفاعل، أي أن مفهوم العدالة يشير إلى علاقة الإدارة بالعاملين بالإضافة إلى الأنظمة التي تنظم حياة الفرد الوظيفية، لا سيما سياسات الرواتب والأجور والمكافآت ونظام الرقابة (العميان، 2008).

معدل الدوران الوظيفي: تعتبر عملية الدوران الوظيفي وانتقال الموظفين من مكان إلى آخر من أخطر المشاكل التي تواجه المدراء وأصحاب الأعمال والشركات، وهذا نتيجة لما يمر به عالم الأعمال اليوم من سرعة عالية لدوران العمالة (Browne et al., 2009).

الرضا الوظيفي: عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه نتيجة لما تقدمه الوظيفة أو العمل لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم أو أعمالهم، وعليه فإنه كلما قلت الفجوة بين الإداريين زاد رضا العاملين، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالمنشأة (عبد الباقي، 2009).

الولاء التنظيمي: درجة التطابق للفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته فى بذل أكبر عطاء او جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها مع رغبة قوية فى الاستمرار فى عضوية هذه المنظمة (عباس، 2003).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(1-2) المقدمة

(2-2) الإستقطاب الإلكتروني

(3-2) معدل الدوران الوظيفي

(4-2) الدراسات السابقة

(5-2) ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(1-2) المقدمة:

سيتم إستعراض ما يخص متغيرات الدراسة من خلال ما ورد في الأدبيات المتخصصة، وذلك من أجل صياغة الإطار النظري لهذه الدراسة. وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى قسمين:

الأول: الإطار النظري فيما يخص الإستقطاب الإلكتروني ومعدل دوران العاملين بأبعادهما.

الثاني: يتناول مراجعة مضامين الدراسات السابقة وتحديد ما يميزها عن الدراسة الحالية.

تمهيد:

تواجه المنظمات اليوم جملة من التعقيدات الحاصلة في البيئتين الخارجية والداخلية، فعلى صعيد البيئة الخارجية، ومع ظهور موجة العولمة واتساع نطاقها في اواخر سنوات الألفية الثانية، ومع نشوء منظمة التجارة العالمية وما ترتب عليها من نتائج، ازدادت حدة المنافسة بين مختلف منظمات الاعمال، مترافقاً ذلك مع ظهور الفرص، ونشوء التحديات والتهديدات التي شكلت اعباء وضغوطات شديده على تلك المنظمات، الأمر الذي بات يفرض عليها اتباع طرق جديدة في التفكير، وانتهاج اسلوب عمل مبتكر لاغتنام تلك الفرص، والأخذ بمدخل متميز لتحديد التهديدات.

(حجازي، 2014). ولقد أضحى معروفاً لدى الكثير من منظمات الاعمال أن وظيفة إدارة الموارد البشرية هي من أهم الوظائف في أقسام المنظمة لتركيزها على العنصر البشري، الذي يعتبر أهم وأثمن مورد لدى الإدارة وأكثرها تأثيراً في الإنتاجية على الإطلاق. وتكمن أهمية وتنمية الموارد البشرية بأنها تعتبر ركناً أساسياً في المنظمات، حيث تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية، وتمكين المنظمات من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات والتهديدات الحالية

والمستقبلية، فالموارد البشرية يمكن أن تساهم بقوة في اغتنام الفرص وتحقيق أهداف المنظمة (الصيرفي,2005).

لقد تطورت وظيفة إدارة الموارد البشرية فبعد أن كان دورها مقصوراً على القيام باستقطاب اليد العاملة والتعيين وصرف الأجور ومنح الإجازات بالطرق التقليدية، أخذ دورها يتسع ليصبح أكثر شمولاً وتخصصاً، عند مواكبتها للتكنولوجيا، وأصبحت تلعب دوراً استراتيجياً يتطلب توفير كفاءات متخصصة ومؤهلة لمزاولة الجوانب المتعددة من نشاطاتها، فقد أصبحت تمارس مهام متخصصة واستراتيجية إلى جانب المهام التنفيذية (Marler,et al., 2010). إن دمج التكنولوجيا مع إدارة الموارد البشرية يعمل على زيادة الكفاءة لعمليات ادارة الموارد البشرية ويزيد من تفاعل الموظفين وعمليات الاتصال بينهم، إضافة إلى تغيير في إجراءات العمل والمهارات المطلوبة سواء لدى إدارة الموارد البشرية أو لدى كافة الأفراد في المنظمة، من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية وتطوير معارفهم ومهاراتهم وزيادة التنسيق والتنظيم مع الإدارات الأخرى في المنظمة (عباس,2012).

لذلك قامت العديد من منظمات الاعمال الناجحة اليوم مثل شركة أمنية للاتصالات في الأردن باللجوء الى مواكبة التطورات التكنولوجية وقامت بتبني عملية الاستقطاب الإلكتروني بدلا عن الاستقطاب التقليدي لاستقطاب وجذب أفضل العناصر المؤهلة بأقل تكلفه لملء الشواغر الوظيفية لديها عن طريق شبكة الانترنت والقيام على توظيفها مع الأخذ بعين الاعتبار لمبدأ العدالة في عملية التوظيف والعمل على تدريبها الامر الذي يؤدي الى تحقيق الكفاءة والفاعلية في العمل. وفي دراسة أعدها (Mark Huselid) عام 1996 وجد أن استراتيجية إدارة الموارد البشرية قد قامت بلعب دور أساسي في تحسين أداء الشركات من خلال:

1. تحسن نوعية أداء العاملين.
2. تخفيض تكاليف الإنتاج.
3. تحسن خدمة العملاء والزبائن.
4. ارتفاع معدل رضا العملاء.
5. ارتفاع معدل الإنتاجية.

وهناك العديد من الأهداف الأساسية التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها في المنظمات كما يراها (Mark Huselid, 1996):

- تحقيق التعاون الفعال بين العاملين لتحقيق أهداف المشروع، من خلال تنمية العلاقات الطيبة بين جميع أفراد التنظيم، وتوصيل آرائهم واقتراحاتهم للمسؤولين قبل اتخاذ قرار معين يؤثر عليهم.
- العمل على تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص لجميع العاملين في المنظمة، من حيث الترقية والاجور والتدريب وايجاد الحافز لدى القوة العاملة لتقديم أقصى مجهود لتحقيق أهداف المنظمة.
- توفير ظروف وأحوال العمل المناسبة التي تكفل جواً مناسباً للإنتاج، وعدم تعريض العمال لأية مخاطر مثل حوادث العمل الصناعية وأمراض المهنة، الأمر الذي ينتج عنه رضا الفرد عن العمل.
- اختيار أكفأ الأشخاص لشغل الوظائف الخالية والقيام بإعدادهم وتدريبهم للقيام بأعمالهم على الوجه المطلوب، وإمدادهم بكل البيانات التي يحتاجونها والخاصة بالمشروع ومنتجاته وسياساته.
- الاحتفاظ بالسجلات المتعلقة بكل عامل في المنظمة بشكل موحد.

وظائف ادارة الموارد البشرية:

ان وظائف ادارة الموارد البشرية عديده ومتطورة تبعا للتغيرات البيئية الداخلية والخارجية التي تواجه كافة منظمات الأعمال، وتلك الوظائف ليست بمعزل عن بعضها، حيث أن وظائف إدارة الموارد البشرية متداخلة، ويكمل كل منها الآخر، وفشل أحدها يؤثر على الوظائف الأخرى (حنفي، 2007).

ويمكن إيجاز بعض هذه الوظائف بالنقاط التالية:

1- تحليل الوظائف: عملية دراسة وتحليل مضامين الوظائف التي يشغلها العاملون في المنظمة، من حيث المهمات التي لدى كل منهم، ومؤهلاته، ومسؤولياته، وظروف عمله (برنوطي، 2007).

الهدف من تحليل وتوصيف الوظائف:

إن توفير البيانات الكاملة عن الأنشطة والمهام المكونة للوظيفة ومواصفات شاغليها ذات أهمية بالغة لأداء كافة وظائف إدارة الموارد البشرية مثل تصميم العمل، والاختيار، وتقييم الوظائف، وتقييم أداء العاملين، والتدريب، وتحديد الاحتياجات من العمالة، وتبسيط العمل، والنقل والترقية، والتطوير التنظيمي (الطراح والنجار، 2001).

ويجب ان تتوفر بعض الشروط في طرق تحليل الوظائف مثل الصدق، والثبات، والشمولية، والموضوعية، والتركيز على الوظيفة وليس على شاغل الوظيفة.

2- تخطيط الموارد البشرية: وتعمل هذه الخطوة الهامة على تحديد وتقدير احتياجات المنظمة المستقبلية من الموارد البشرية من حيث أعدادها وأنواعها ومهاراتها بشكل يخدم متطلبات تحقيق استراتيجياتها (عقيلي، 2005).

أهمية تخطيط الموارد البشرية :

ان لوظيفة تخطيط الموارد البشرية أهمية كبيره كما أوردها (الخزامي،2003) :

- 1- التنبؤ بالاحتياجات من القوى العاملة كما ونوعا.
- 2- يعمل على المساعدة على تخطيط المستقبل الوظيفي, وتحقيق اهداف المنظمة.
- 3- يساعد تحليل قوة العمل المتاحة على معرفة أسباب تركهم للخدمة أو بقائهم فيها ومدى رضاهم.
- 4- يساعد على منع حدوث ارتباكات فجائية في خط الإنتاج والتنفيذ الخاص بالمشروع.
- 5- يقوم على تزويد المنظمة بالعمل بذوي الكفاءات اللازمة كلما تطلب الأمر ذلك.
- 6- ترشيد استخدام الموارد البشرية في تقليل تكاليفها, مما يساعد على التخلص من الفائض وسد العجز.

3- الاستقطاب: وينظر للاستقطاب أيضا على أنه مجموعة نشاطات المنظمة الخاصة بالبحث عن وجذب مرشحين لسد الشواغر الوظيفية فيها، وذلك بالعدد والنوعية المطلوبة والمرغوبة وفي الوقت المناسب، وتشمل وظيفة الاستقطاب أيضا الوفاء بحاجات ورغبات وقدرات واهتمامات المرشحين لشغل الوظائف، وهكذا يوفر الاستقطاب الفرصة للمنظمة وللمتقدمين لها لكي يختار بعضهم بعضا وفقا لمصالحهم واهتماماتهم (الصيرفي، 2003).

أهمية الاستقطاب :

إن أول خطوة تبدأ بها المنظمة في عملية الاستقطاب تتمثل بإدراكها لأهمية عملية

الاستقطاب حيث يركز الاستقطاب على النقاط التالية كما يراها (عبد الباقي، 2009) :

1. يعمل على البحث عن الافراد واجتذابهم لملء الشواغر داخل المنظمة، ويجب ان

يكون القائم بعملية الاستقطاب مطلعاً على خطة الموارد البشرية في جانبيها الكمي

والنوعي .

2. تحديد سوق العمل المستهدف حيث يعتبر هذا النشاط داعماً للاستقطاب ، إذ أن

سوء اختيار سوق العمل يحمل المنظمة تكاليف مالية باهظة ,إضافة إلى تكاليف

ضياح وقت الاستقطاب.

3. تركز عملية الاستقطاب على تهيئة المدخلات لعملية الاختيار ، لذا يفترض في

هذه العملية أن تستهدف تحقيق الملائمة بين مؤهلات شاغلي هذه الوظائف

وخصائص الوظيفة.

4. توصيل رسالة المنظمة للمتقدمين بأنها المكان المناسب لهم للعمل وبناء مساهم

الأفضل .

4- اختيار وتعيين الموارد البشرية: وهي تلك العمليات التي تقوم بها المنظمة, لتصفية وانتقاء

أفضل المترشحين للوظيفة، وهم الاشخاص الذين تتوافر فيهم، مقومات ومتطلبات شغل الوظيفة

أكثر من غيرهم، ويتم هذا الاختيار طبقاً لمعايير الاختيار التي تطبقها المنظمة (ماهر، 2006).

أهداف اختيار الموارد البشرية:

لقد عملت المؤسسات على إجراء سياسة الاختيار وذلك من أجل تحقيق عدة أهداف أهمها أوردها

(ماهر، 2003) :

1. القيام بتحديد مدى توافر الخصائص الفردية كمتطلبات اساسيه لازمة لشغل الوظيفة.

2. تهيئة أساس سليم للتدريب، فالفرد المناسب للوظيفة يسهل ويقلل تكلفة تدريبه، عن

الشخص الغير مناسب.

3. تهيئة قوة عمل فعالة ومنتجة من خلال الاختيار الفاعل.

4. تحقيق وخلق درجة رضا عالية بين العاملين من خلال شعورهم بالتكيف مع وظائفهم.

5- **وظيفة تدريب العاملين:** وهي العملية التي يتم من خلالها اكتساب العاملين المهارات والمعارف والاتجاهات الايجابية اللازمة والمرتبطة بوظائفهم للمساهمة في تصحيح الاخطاء والانحرافات في الأداء الحالي أو تحسين الأداء المستقبلي, ويمكن لأي منظمة أو شركة ان تعمل على تحقيق أهدافها إذا قام كل الاشخاص فيها بعملهم على أكفأ وجه (مرعي، 2001).

اهداف عملية التدريب:

يهدف التدريب إلى تغيير السلوك والاتجاهات وينمي المهارات والمعلومات سواء الفنية

أو الإدارية، وبالتحديد يحقق التدريب الفوائد التالية كما يراها (النجار، 1998) :

- تنمية المعرفة الفنية والإدارية والاقتصادية والإنتاجية التي تتصل بالوظيفة.
- تنمية المهارات السلوكية والإدارية مثل الاتجاهات والقدرة والإدراك والعمل.
- على حل المشاكل واتخاذ القرارات والابتكار والاتصالات وفن الاستماع والتفاوض.
- تنمية القدرة على التفكير المنظم والتنبؤ وتحليل علاقات السبب والنتيجة.
- بناء الثقة بالنفس وبالغير وتشجيع روح الفريق والعمل الجماعي على المعارف الجديدة والخبرات المتبادلة والسابقة والتجارب المماثلة.

6- **وظيفة تقييم الأداء:** تعتبر عملية قياس وتقييم الأداء من الوظائف الهامة

والتي تمارسها إدارة الموارد البشرية، فمن خلال القياس والتقييم يمكن للمنظمة ان

تحكم على دقة السياسات والبرامج التي تعتمدھا، سواء كانت سياسات استقطاب

واختيار وتعيين أو سياسات تدريب وتطوير ومتابعة لمواردها البشرية
(الهيئي، 2005).

أهداف تقييم الاداء:

ويمكن تفصيل الأهداف التي تتحقق من خلال عملية التقييم كالاتي كما يراها

(الطراح والنجار، 2001):

1. تحقيق العدالة في الاجور والحوافز الممنوحة للموظفين.
2. مساعدة المدراء والمشرفين في استيفاء بيانات استمارات التقييم.
3. الكشف عن الحاجات التدريبية وتحديد أنواع البرامج وتطويرها.
4. اختيار الأفراد المناسبين لأداء الأعمال، وبما يتناسب مع مؤهلاتهم وحسب قدراتهم.
5. تحقيق حالة المساواة بتحديد الرواتب عند وضع تقييم للوظائف المتشابهة في المنظمة.
6. تزويد إدارة الأفراد بالمعلومات عن أداء وأوضاع العاملين.

الاستقطاب الالكتروني:

ان مفهوم العلمي للاستقطاب هو: عملية البحث عن والحصول على مرشحين محتملين للوظائف، وذلك بالعدد المطلوب وبالنوعية المرغوبة، وفي الوقت المناسب، حتى يمكن أن تختار من بينهم الأكثر ملائمة لشغل الوظائف الشاغرة على ضوء متطلبات وشروط شغلها (المعشر والهيئي، 2010).

والوصول إلى الموارد البشرية المطلوب توفرها يتطلب البحث الدقيق والعميق في المصادر الممكن الحصول من خلالها على الأيدي العاملة، فالمصادر وأهميتها تختلف من وقت لآخر ومن منظمة لأخرى باختلاف ظروف العرض والطلب في سوق العمل، كما أن اختيار المصدر

المناسب يتوقف على عدة عوامل أساسية منها حجم المنشأة وظروفها وإمكانياتها، وأيضا ظروف سوق العمل في المجتمع بصفة خاصة، والظروف الاقتصادية بصفة عامة (عبد الباقي، 2001).
 نشأة وتطور (الاستقطاب الإلكتروني): لقد بدأت عملية استقطاب الموارد البشرية من خلال الانترنت "الاستقطاب الإلكتروني" تلقى القبول في منتصف التسعينات، وبخاصه استقطاب المرشحين في مجال تكنولوجيا المعلومات، ولم يتم استخدام عملية الاستقطاب الإلكتروني على نطاق واسع الا مؤخرا في اوائل الألفية الثالثة، حيث وجد مسئولوا الموارد البشرية في الاستقطاب الإلكتروني بغيتهم لأنه يقدم لهم السرعة والفاعلية والعدالة وانخفاض التكاليف (ابوالعلا، 2009).

مفهوم الاستقطاب الإلكتروني: (e-recruiting)

تعرف عملية الاستقطاب الإلكتروني بأنها العملية التي يتم من خلالها الإعلان عن الوظائف الشاغرة لدى المنظمات لمحاولة جذب واستقطاب العناصر البشرية الافضل والمؤهلة من خلال استخدام شبكة الانترنت، وهو ما أدى الى فتح المجال أمام المنظمات لاستقطاب أفضل الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة العالية في مجال اختصاصاتهم، ومن مختلف أنحاء العالم (درة والصباغ، 2008).

كما يعرف ايضا بأنه اداة حديثة لإدارة الموارد البشرية من خلالها يتم توفير الكلفة، والجهد، والوقت، ومصادر المعلومات عن السير الذاتية للباحثين عن عمل، والوظائف الشاغرة المتاحة في مواقع شركات التوظيف على الانترنت (Anna B., 2009).

ويعرف ايضا بأنه، نظام يستمد منه الباحثون عن وظيفة معلومات مكثفة وشاملة عن منظمات الأعمال وما بها من وظائف شاغرة، كما يقوم بالسماح لهم بالتسجيل في المواقع الخاصة بهذه المنظمات عبر شبكة الانترنت، ويقدم لهم السرعة في الحصول على النتائج(ابوالعلا، 2009).

ان عملية الاستقطاب الإلكتروني تقوم على توفير فرص العمل، من خلال شبكة الإنترنت ، وتعمل على القيام بعمليات التوظيف الإلكترونية لنشر فرص العمل وقبول السير الذاتية على الانترنت والمقابلة مع المتقدمين عن طريق البريد الإلكتروني وتعمل هذه العملية على إيجاد وتوظيف أفضل المؤهلين والمرشحين للوظيفة (من داخل أو خارج لمنظمة) في الوقت المناسب وبطريقة فعالة من حيث التكلفة (Kaur, 2015).

ومن أهم الطرق والأشكال التي تقوم بها عملية "الاستقطاب الإلكتروني" هي أن تسمح للمتقدمين للوظيفة بتقديم أنفسهم وطلباتهم بشكل الكتروني عبر البريد الإلكتروني أو عبر تعبئة نموذج من خلال موقع الانترنت وتلجأ منظمات الأعمال إلى عمل وإنشاء مواقع على الانترنت يمكن للراغبين في العمل من خلالها التقدم للوظائف المطلوبة أو حتى تقديم بياناتهم انتظاراً لتوفر وظيفة ملائمة في المستقبل (Dhamija, 2012).

وفي هذا الوضع تواجه المنظمة تحدياً أساسياً وهو الكيفية التي يتم من خلالها جذب متصفح الانترنت للموقع، وهنا يرى الباحث ضرورة فكرة تلاحم وتضافر الجهود لمجموعات الشركات التي تعمل في مجالات متماثلة لبناء مواقع مشتركة للاستقطاب الإلكتروني، مما يؤدي الى التعظيم من قيمة الموقع ويعظم أيضا من العائد على الاستثمار .

ويبدأ الاستقطاب الإلكتروني في شكله الحقيقي حينما تنشئ المنظمة قاعدة لبيانات الوظائف التي تحوي مختلف متطلبات كل وظيفة من مؤهلات علمية ومهارات إضافية وخبرات مكتسبة، بحيث يتم الحجب المبدئي للمتقدمين بناء على مدى مطابقة مواصفاتهم للوظيفة المعنية(نجم، 2004).

فوائد الاستقطاب الإلكتروني:

لقد ركزت الدراسة على ثلاثة فوائد أساسية للاستقطاب الإلكتروني وهي:

1- الكلفة.

2- الفاعلية.

3- العدالة.

الكلفة: ويمكن تعريف الكلفة بصفة عامة بأنها تعني تضحية مادية أو معنوية في سبيلها يتم

الحصول على منفعة في الوقت الحالي أو في المستقبل (ابو نصار، 2016).

ويمكن لعملية الاستقطاب الإلكتروني تخفيض الكلفة من خلال (Kaur,2015) :

1. تخفيض تكاليف عملية الاستقطاب: وذلك نتيجة الاعتماد على أسلوب البريد

الإلكتروني. وبصورة عامة لوحظ ان الاستقطاب الإلكتروني يعمل على تقليل

التكاليف الخاصة بعملية الاستقطاب.

2. تخفيض تكاليف عملية الاختيار: تتحمل المنظمة مجموعة من التكاليف في سبيل

اختيار المورد البشري منها تكاليف المقابلات، والامتحانات، ومسابقات التوظيف،

وكل النفقات التي تتحملها المنظمة في سبيل اختيار المورد البشري المناسب،

فكل هذه التكاليف عمل الاستقطاب الإلكتروني على خفضها عن طريق شبكة

الانترنت بدلا عن الطرق التقليدية المكلفة.

3. تخفيض تكاليف حجم العمل الورقي والمكتبي: حيث يمكن معالجة طلبات

المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة وسيرهم الذاتية الكترونيا دون الحاجة الى الكثير

من الكم الورقي والمكتبي.

4. تخفيض تكاليف عملية الاعلان: يحقق الاستقطاب الإلكتروني تغطية عالمية،

فالإنترنت ليس له حواجز جغرافية. وقد استغلت المنظمات هذه الميزة لتسهيل

عملية الاستقطاب بالنسبة للموارد البشرية لجميع انواع الوظائف في داخل البلاد

او خارجها.

5. تخفيض تكاليف البحث سواء على المنظمة او الباحثين عن عمل وذلك لسهولة

الحصول على المعلومات، حيث يسمح عرض الوظائف على الانترنت للباحثين

عن عمل بالإعلان عن مهاراتهم لأصحاب العمل.

الفاعلية: هي تنفيذ هذه المهمة في أقصر وقت ممكن مع المحافظة على تحسين جودة وزيادة

الانتاج الى أعلى درجة، وذلك يتطلب كفاءة ومهارة عالية في كيفية تنفيذ العمل، وبتعبير آخر رفع

انتاجية العمل وتشتمل الفاعلية على عدة معايير، أهمها كما يراها (زكي، 2010):

"تحقيق الأهداف، وتأمين الموارد المدخلات، والعمليات الداخلية، ورضا الجماعات والأطراف"

ويمكن لعملية الاستقطاب الإلكتروني تحقيق الفاعلية من خلال (Dhamija, 2012):

1. تقليل وقت الاستقطاب: حيث ان الاستقطاب الإلكتروني يقلل دورة الاستقطاب

بنسبة 30% عن وقت دورة الاستقطاب التقليدي، مما يحقق إنجاز العمل في اسرع

وقت ممكن.

2. السرعة في الوصول الى أكبر عدد من المرشحين: حيث يمكن الانترنت الباحثين

عن عمل على اختلاف اصولهم من الوصول الى المواقع الخاصة لأي شركة

توظيف او أي منظمة متاحة.

3. توفر السرية والامن للمعلومات: بحيث يمكن للباحث عن عمل ارسال السيرة

الذاتية الخاصة به عن طريق البريد الإلكتروني لمسؤولي الاستقطاب في ثوان

معدودة مع توفر الامان الكافي.

4. يتيح الفرصة لتقسيم سوق العمل: باستخدام الاستقطاب الالكتروني ظهرت الفرصة

لتقسيم سوق العمل, مما يؤدي الى الفاعلية في العمل.

5. ارتفاع نسبة الاستجابة بسبب سهولة الترشح للوظيفة مما يساعد في الحصول على

المهارات.

6. اعطاء صوره متكاملة عن المنظمة: فمعظم منظمات الاعمال تقوم بعمل موقع

خاص بها على شبكة الانترنت تتاح فيه غالبية المعلومات المتعلقة بالشركة

وانشطتها والمقومات الشاغرة بها.

العدالة: هي نوع من العلاقات بين الأفراد والمنظمة أو ما يطلق عليه عدالة التفاعل، أي أن مفهوم

العدالة يشير إلى علاقة الإدارة بالعاملين بالإضافة إلى الأنظمة التي تنظم حياة الفرد الوظيفية، لا

سيما سياسات الرواتب والأجور والمكافآت ونظام الرقابة (العميان، 2008).

يمكن لعملية الاستقطاب الإلكتروني أن تحقق العدالة في التوظيف من خلال (Greiner, 2003):

1. اغراء وجذب الأفراد المتميزين غير الباحثين عن عمل حالياً: فالاستقطاب

الإلكتروني يعد أداة لجذب اهتمام الأفراد ذوي الخبرات التي تتنافس عليها

الشركات، وهم في الوقت الراهن لا يبحثون عن عمل، وهؤلاء يعتبرون ثروة كبيرة

للمستقطبين عندما يستطيعون استقطابهم.

2. يعمل على الإهتمام بالمعايير الشخصية والمؤهلات لطالبي الوظائف أكثر من أي

معايير أخرى.

3. إعطاء الوظيفة للأفضل بسبب اعتمادها على المؤهلات، وذلك نتيجة لما تحققه

من عدالة في عملية التوظيف.

طرق الاستقطاب الإلكتروني:

ان الطرق التي يتم بها الاستقطاب الإلكتروني هي التحدي الرئيسي لمنظمات الاعمال وتتمثل في كيفية جذب واغراء القوى البشرية العاملة وهذه الطرق هي التي يتم من خلالها البحث عن مرشحين لملىء الشواغر الوظيفية في المنظمة وهناك طريقتان اساسيتان وهما:

1- الطريقة المباشرة : والتي يتم من خلالها عملية الاعلان عن الوظائف الشاغرة على المواقع

الخاصة بمنظمات الاعمال على شبكة الانترنت.

2- الطريقة الغير مباشرة : والتي يتم من خلالها الاعلان عن طريق شركات التوظيف, والتي

تعتبر منظمات عمل تخيلية تقوم بالدور الوسيط بين الباحثين عن العمل وبين الجهات التي توجد بها وظائف شاغرة نظير تقاضي رسوم معينة متفق عليها من قبل الطرفين (Anna, 2009).

المراحل الرئيسية للاستقطاب الإلكتروني:

تمر عملية الاستقطاب الإلكتروني في ثلاث مراحل رئيسية وهي كالتالي (Kaur, 2015) :

1- عملية الجذب: وهي المرحلة التي يتم من خلالها "بناء واستقطاب" مجموعة من طلبات

العمل.

2- عملية الاختيار والتقييم : ويتم من خلالها تقييم طلبات ونماذج الالتحاق والسير الذاتية

التي تم جمعها واختيار مجموعة من المتقدمين والمرشحين المؤهلين والمناسبين لشغل هذه

الوظائف.

3- التعيين في الوظائف: وهي المرحلة التي يتم فيها الاختيار من قائمة المرشحين وتقديم

العروض والمزايا لهم وتعيينهم وغلق باب التعيين, ثم بعد ذلك يتم متابعة ودعم الموظف

الجديد وأنظمة سير العمل.

مشاكل الاستقطاب الإلكتروني :

كما أن لعملية الاستقطاب الإلكتروني مزايا وفوائد فإن لها مشاكل وسلبيات قد تواجه

المنظمات المستقطبة او الافراد المترشحين والمتقدمين للعمل ونذكر هنا اهم هذه المشكلات كما

أوردها (أبو العلا, 2009):

1- ضعف التنسيق او عدمه في التكامل بين عملية الاستقطاب والاستقطاب

الإلكتروني.

2- كثرة النماذج والسير الذاتية الخاصة بالمتقدمين للوظائف بسبب السهولة في

الترشح للوظيفة مما يؤدي الى تراكمها وكل هذا يؤدي الى صعوبات كبيرة

بالتحميل والفرز.

3- الصعوبة في التأكد من مصادر المستندات والبيانات والوثائق, وذلك لأسباب منها

أن المستقطبين عبر شبكة الانترنت يحصلون على بيانات الكترونية فقط دون

توثيق ورقي.

4- التحيز ضد الأعراق والأقليات, وهذا القصور يجعل تحقيق التنوع في العمالة

أمراً صعباً.

5- صعوبة الوصول لأفضل المرشحين.

معدل الدوران الوظيفي:

يعتبر انتقال الموظفين من مكان إلى آخر من أهم وأخطر المشاكل التي تواجه المدراء وأصحاب الأعمال وهذا نتيجة لما يمر به عالم الأعمال اليوم من سرعة كبيرة في دوران العمالة (Browne et al, 2009).

وتعد ظاهرة الدوران الوظيفي من الظواهر المهمة المرتبطة بالعديد من مؤشرات العمل التنظيمي إذ يقصد بدوران العمل حالة توقف عضوية الأفراد المنتمين إلى منظمات معينة وتحديداً أولئك الأفراد اللذين يحصلون على مردود مادي من تلك المنظمات لقاء انتمائهم (السالم، 2009). ولقد عرف الدوران الوظيفي أو ما يعرف "بدوران العمل" على أنه حركة الموظفين والعاملين في المؤسسة خلال فترة زمنية معينة وتشتمل هذه الحركة على الموظفين الخارجين من المؤسسة سواء بإرادتهم أو بفصل أو نقل من قبل المؤسسة نفسها أو حتى أسباب قهريّة مثل حالات الوفاة أو التقاعد بقوة القانون، كما تشمل الحركة على الموظفين الداخليين إلى المؤسسة أي المعينين حديثاً في المؤسسة أو المنقولين إليها أو الموظفين القدامى العائدين للمؤسسة (الكبيسي، 2004). وعرف أيضاً بأنه الحالة التي تقرر فيها الإدارة أن موظفاً معيناً أو عدداً من الموظفين يمثلون فائضاً عن الاحتياجات الفعلية للمنشأة في وظيفة معينة ولا يمكن توفير عمل بديل لهم (Armstrong, 2009).

وذهب (Robbins et, al, 2007) الى انه الانسحاب الدائم من المنظمة سواء أكان

طوعياً أم قسرياً.

وقد يكون الدوران الوظيفي داخلياً من خلال الانتقال من قسم الى اخر أي ما يطلق "عليه التسرب الداخلي" وقد يكون خارجياً من خلال ترك الشركة والانتقال إلى شركة اخرى، وكل ذلك يعكس

وجود مشكلات في ظروف العمل او في علاقاته تؤدي الى عدم الرضا والرغبة في مواصلة العمل بالمنظمة أو في إحدى إداراتها.

نشأة مفهوم الدوران الوظيفي:

لقد بدأ الاهتمام بظاهرة الدوران الوظيفي من قبل الباحثين منذ أكثر من خمس وستين سنة مضت، وهذا الاهتمام أخذ عدة مداخل في تناوله لظاهرة الدوران الوظيفي، منها المدخل السيكولوجي، والمدخل الاجتماعي، والمدخل الاقتصادي، ومع أواخر عام 1940م، أخذت هذه البحوث تزداد وتبرز كما يرى (Ninemeier, et al, 2006).

ويرى Mullins أن الناس يتركوا أعمالهم لعدة أسباب أهمها:

الفصل، والوفاء، والعجز، والنقل، والترقية، والاستقالة. (Mullins, 2001)

ويرى (السالم, 2009) أن من أهم التكاليف التي تتحملها المنظمة بسبب ترك الفرد لها في

أي وقت خسارة المعرفة، وخسارة المخرجات، وتكاليف التعيين، وتكاليف الفصل والطرده، وعملية استقطاب موظف بديل وتوظيفه.

وان من أهم الأعباء التي تتحملها المنظمة من ترك العامل لها كما ذكره الباحثون

:(Mullins, 2001. Pine, 2000)

1- تكاليف توظيف فرد بديل، وتشمل تكاليف الاستقطاب والاختيار والتعيين وتكلفة الوقت.

2- تكاليف التدريب والتطوير والتنمية.

3- أجر الموظف الجديد في فترة تدريبه يكون أعلى من مخرجاته وانتاجيته.

4- الأثر النفسي لدوران العاملين يؤدي إلى تكلفة اختلال في التوازن الاجتماعي.

وتعتبر الخطوة الأساسية للحد من سرعة الدوران الوظيفي وتقليصه هي استقطاب موظفين دائمين لديك قادرين على استيعاب وتدريب الموظفين الجدد في الشركة، وإدخالهم إلى شبكة العلاقات الاجتماعية ويصنعون منهم مكونات رئيسية لرأس المال الاجتماعي للشركة.

طريقة حساب معدل الدوران الوظيفي:

يشير معدل الدوران الوظيفي (إلى نسبة دخول وخروج العمال إلى ومن أحد الأقسام أو الإدارات إلى متوسط عدد العمال) وعادة ما يتم الاعتماد على عدد الخارجين من القسم فقط، فإذا كان معدل الدوران الوظيفي 12%، فإن هذا معناه أن هناك احتمالاً لأن يترك العمل 12 عاملاً من كل 100 عامل متاحين للعمل (درة والصباغ، 2008).

ويختلف معدل الدوران الوظيفي وفقاً لنسبة العاملين الذين يتركون العمل خلال فترة عملهم بالمنظمة. فعلى سبيل المثال فإنه إذا تبين ارتفاع معدل الدوران الوظيفي للعاملين الجدد فإن ذلك يقتضي ضرورة تعديل سياسة الاستقطاب والإختيار والتعيين والتوجيه واساليب تقييم الفرد لمساعدته على التوافق مع جماعة العمل، بينما إذا اتضح ان معدل دوران العمل للعاملين الذين التحقوا بالوظيفة منذ فترة طويلة مرتفعاً فإنه يجب أن توفر الإدارة فرص التقدم والترقية والنمو بمعدلات أكبر إلى جانب تعديل سياستي الأجور وتوفير فرص الرعاية الاجتماعية للعاملين (درة والصباغ، 2008).

الآثار المتعلقة بترك الافراد للعمل:

ان خروج الموظفين يعتبر في المنظمات الإدارية من الظواهر السلبية التي تهدد حياة المنظمات وتمنع تقدمها ويترتب عليه آثار سلبية منها (المعاني، 1999):

1. تعطيل الأداء الوظيفي بسبب فقدان الكفاءات الجيدة من الموظفين نتيجة لتركهم

المنظمة.

2. الإرتباك في الأنماط الإجتماعية والإتصالات نتيجة ترك اصحاب المهارات

والكفاءات للمنظمة.

3. تدني المعنويات لأن استمرار التترك سيضعف الروح المعنوية لبقية الأفراد

العاملين.

4. ارتفاع التكاليف كالإعلان عن وظائف جديدة، وتكاليف التدريب، وتكاليف

التكيف في العمل.

5. زيادة أعباء العمل نتيجة لترك العمل فإن أعباء العمل على العاملين في التنظيم

ستزداد. وتشكل الضغوطات المتزايدة على الأفراد دافعاً إلى التفكير بترك العمل

والبحث عن مكان آخر.

الأبعاد الرئيسية لمعدل الدوران الوظيفي التي ركزت عليها الدراسة:

1- الرضا الوظيفي

تعتبر عملية الرضا الوظيفي مسألة في غاية الأهمية بالنسبة للأفراد، فرضا الأفراد عن

وظائفهم يعد السبب الأول الرئيسي لتحقيق التوافق النفسي والإجتماعي، والسبب لأن رضا الأفراد

يرتبط بنجاحهم في عملهم، ونجاحهم في عملهم يعتبر المعيار الأساسي الذي يقوم على أساسه

تقييم المنظمة للعاملين فيها، كما أنه بإمكانه أن يكون مؤشراً للأفراد في نجاحهم بمختلف ميادين

حياتهم الأخرى، الإجتماعية والعائلية، وكثيراً ما كانت مظاهر السلوك الغير سوي للأفراد ومشاكلهم

النفسية ناتجة عن إحساسهم بأن هذا العمل لم يكن هو المطلوب، أو أن ما يوفره العمل بمختلف

جوانبه أو بعضها لا يعمل على اشباع رغباتهم وحاجاتهم ولا على إرضاء الطموح لديهم.

ومن هنا بذلت محاولات عديدة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي، ومن هذه التحديدات لهذا المفهوم

تحديد ناصر العديلي، حيث انه يرى بأن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي للفرد بالقناعة

والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات عن العمل نفسه "محتوى الوظيفة" وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل أو مع العوامل والمؤثرات البيئية والداخلية والخارجية ذات العلاقة (العديلي ، 2008).

بالإضافة إلى محاولات أخرى بذلت من أساتذة وباحثين وكتاب الإدارة العرب لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي فلقد عرفه الدكتور نبيل النجار بأنه الحالة الشخصية للفرد العامل التي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل (النجار ، 2008).

مما سبق يتبين أن رضا الفرد عن عمله ما هو إلا تعبير معين عن مجموعة من مشاعر وأحاسيس ومعتقدات وأفعال، وينطوي تحت ذلك مجموعة متغيرات يجب أخذها بالحسبان عند إجراء أي استبيان للقيام بأبحاث حول الرضا في العمل. والنموذج الذي قدمه لنا جي روستانغ في مجلة العمل الدولية يوضح ذلك (ماهر ، 2003):

- 1- الصفات الفردية: مثل الجنس، العمر، درجة التعليم، الخبرة المهنية، السمات الشخصية.
- 2- بيئة الفرد الاجتماعية: التربية ومستوى التعليم، سوق العمل، المجتمع الصناعي بشكل عام.
- 3- مكونات العمل وتتضمن: الأجر أو التعويض، والعلاقات الإنسانية، والمميزات الإضافية.
- 4- صفات المنظمة: اي حجمها ومستواها التقني وسمعتها ونوعية القيادة التي تمارسها الإدارة.

كيفية حدوث الرضا الوظيفي:

في دراسة أعدها حويحي، وجد أن الناس يعملون لكي يصلوا إلى أهدافهم المرادة ويجتهدون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فإن بلوغهم هذه الاهداف سيجعلهم أكثر رضا عما هم عليه، أي أن الأداء سيؤدي للرضا، وحين ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الطريقة التي يتحقق بها والعوامل التي تسبقه وتعد مسؤولة عن حدوثه، سنجد أن تلك العوامل تنتظم في مجموعة من التفاعلات تتم على النحو التالي (حويحي، 2008):

1. الحاجات: لكل فرد حاجات يريد إشباعها، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة .
2. الدافعية: تولد الحاجات قدرًا من الدافعية مما يؤدي الى التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها.
2. الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمله.
3. الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.
4. الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفؤ في عمله يجعله راضياً عن العمل.

أهمية الرضا عن العمل وعلاقته في معدل دوران العمل :

لقد بين حويحي بأن "الرضا يقودنا الى التفكير المنطقي بافتراض أنه كلما زاد رضا الفرد عن عمله، زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية، لقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض، وقد أظهرت كل الدراسات "بدرجات متفاوتة" أن هناك علاقة عكسية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل، أي أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل، يميل دوران العمل إلى الانخفاض (حويحي، 2008).

ويرى البعض أن الرضا يرتبط عكسياً مع دوران العمل، ولكن هنالك عوامل أخرى مثل ظروف سوق العمل، والتوقعات حول فرص العمل البديلة، وطول فترة الخدمة مع المنظمة هي من المحددات الأساسية المؤثرة على القرار الفعلي لترك العمل الحالي، وتشير المؤشرات أن العامل الوسيط بين الرضا ودوران العمل هو مستوى أداء العامل، وبشكل خاص يكون مستوى الرضا أقل أهمية في توقع دوران العمل للأشخاص الذين يتميزون بأداء عال متميز (العطية، 2003) .

إن حالة عدم الرضا عن العمل تؤدي إلى التفكير في ترك العمل كلياً، إلا أن ذلك أيضاً محكوم بعدة عوامل أخرى، فمثلاً، نجد أن عدم رضا الفرد عن عمله يقوده إلى التفكير في ترك

العمل، ومن ثم يحاول البحث عن عمل بديل، فإذا نجح في الحصول على عمل بديل فإنه يفكر ملياً هل يستمر في عمله الحالي أم ينتقل للعمل البديل، وكل هذه الأمور متداخلة مع بعضها البعض (رفاعي، بسبوني، 2004).

2- الولاء التنظيمي:

يعتبر مفهوم الولاء مفهوماً قديماً ويعني في اللغة العهد والقرب والنصرة والمحبة والالتزام" ولقد تطرق إليه علماء الاجتماع والسلوك في أوقات سابقة حيث حاولوا إعطاء التفسيرات والاجتهادات القائمة على أن الإنسان كائن اجتماعي يعيش مع أفراد في بيئة اجتماعية منظمة تتطلب الحياة فيها التعاون والانتماء والإخلاص للوصول إلى الغايات والأهداف (جرايدي، 2013).

ويتعايش الأفراد في مجتمعات يتعرضون فيها لمواقف تساهم في العمل على تشكيل اتجاهاتهم وأنماط السلوك لديهم، فإذا تكونت لدى الأفراد أي مشاعر سلبية، فإنهم سيعيشون في بيئات عمل يغلب عليها طابع الصراع والتوتر التنظيمي مما يدفعهم إلى نتائج حتمية تتمثل في تدني وانخفاض مستوى الولاء والانتماء الوظيفي، أما إذا كانت المشاعر لدى الأفراد إيجابية نتيجة لوجود مناخ تنظيمي سليم فإن ذلك سيشجعهم ويعمل على تنمية عامل الولاء والانتماء الوظيفي لديهم، مما يؤدي إلى الإرتفاع في إنتاجيتهم مما يمكن المنظمة من محافظتها على البقاء والإستمرار وتحقيق أهدافها.

ولقد تعددت التعاريف التي توضح مفهوم الولاء التنظيمي، فلقد عرف بأنه طبيعة الارتباط بين الموظف والمنظمة، ومدى تعلقه بها وأثر هذا الارتباط على كفاءة وفاعلية المنظمة، وهو مدى التوافق بين أهداف الموظف وأهداف المنظمة،

ويعني مدى ولاء وانتماء الموظف للمنظمة والحفاظ علي استمراريتها وتقدمها (رفاعي، بسيوني، 2004).

وهناك من عرف الولاء التنظيمي بأنه حالة يتمثل فيها الفرد بقيم وأهداف المنظمة، ويرغب الفرد في المحافظة على عضويته فيها لتحقيق أهدافه (عبد اللطيف، 2003). ومن خلال النظر لهذه التعريفات وما كتبه آخرون في هذا المجال حول تعريف الولاء التنظيمي، فإنه بالإمكان استخلاص المقومات الأساسية لموضوع الولاء التنظيمي المتمثلة في:

- 1- قبول لأهداف وقيم وغايات المنظمة الإدارية.
- 2- المساهمة بشكل إيجابي بتحقيق أهداف المنظمة الإدارية، والإخلاص بتقييم التنظيم بصورة إيجابية.
- 3- توفر مستوى عال من الولاء للتنظيم مما يؤدي الى الرغبة الشديدة بالاستمرار في التنظيم القائم.

أنواع الولاء التنظيمي :

ولقد صنفها (رفاعي، بسيوني، 2004) إلى ثلاثة أنواع وهي:

- 1- **الولاء الاستمراري:** يعبر عن قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير، وذلك يعتمد على تحقيق المنافع.
- 2- **الولاء العاطفي:** يستند على توجه أهداف الفرد بتوافق مع أهداف المنظمة، ما يعبر عن قوة ورغبة الفرد في الإستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنها متوافقة معه ومع اهدافه.

3- **الولاء المعياري:** يشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب

ضغوطات الآخرين.

مراحل الولاء التنظيمي:

لقد ذكر (السواط، العتيبي، 1997) أن هناك ثلاث مراحل للولاء التنظيمي:

1- الإذعان أو الولاء: ان ولاء الفرد مبني على ما سيتحصل عليه من فوائد في المنظمة ، لذا نراه يتقبل سلطة الآخرين، ويلتزم بما يطلبونه مقابل حصوله على الفائدة.

2- مرحلة التطابق أو التماثل بين الفرد والمؤسسة: نجد الفرد يتقبل سلطة وتأثير الآخرين من أجل الرغبة والإستمرار للعمل بها، فهي تشبع حاجته للانتماء.

3- مرحلة التبني: يعتبر الفرد أهداف وقيم المؤسسة أهدافاً وقيماً له، فالإلتزام نتيجة لتطابق أهداف المؤسسة وقيمها مع أهداف الفرد وقيمه.

أهمية الولاء التنظيمي وعلاقته بمعدل الدوران الوظيفي:

ان الولاء التنظيمي يعتبر مؤشراً للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الموالين سيكونون أطول بقاء في المنظمة بهدف تحقيق أهداف المنظمة، بإمكانه أيضاً أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفاً لهم في الحياة) عبد الباقي، 2009).

ويرتبط المستوى المنخفض من الولاء التنظيمي بمستوى مرتفع من الغياب والرغبة القوية في البحث عن وظائف جديدة، ويرتبط أيضاً بعدم الرغبة في المشاركة وتقديم التضحيات حيث نجد ان الأفراد الأكثر ولاء وأكثر عطاء بطبيعتهم من الاشخاص الغير موالين (سلطان, 2004).

إن المستوى المنخفض من الولاء له تأثير سلبي على الشخصية فعلى عكس المتوقع أثبتت الأبحاث أن الأفراد المرتبطين بدرجة أكثر بمؤسساتهم يستمتعون بحياة مهنية ناجحة وشخصية سعيدة، كل ذلك وُلد أهمية كبرى لتصميم خطوات تساعد في زيادة مستوى الولاء التنظيمي (سلطان, 2004).

العلاقة بين الاستقطاب الإلكتروني بفوائده والمتمثلة (بالكلفة, والفاعلية, والعدالة) وبين معدل الدوران الوظيفي ببعديه (الرضا الوظيفي, الولاء التنظيمي):

ان عملية الاستقطاب الإلكتروني لها اثر كبير في تخفيض تكاليف الاستقطاب وتحقيق العدالة التوظيفية من خلال الأولوية لمن يستحق الوظيفة والتي تعطى من خلال مؤهلات المترشح التي تتوافق مع الوظيفة المطلوبة، لا سيما سياسات الرواتب والأجور والمكافآت ونظام الرقابة، وإذا تم الاخذ بعين الاعتبار العدالة في الاستقطاب الإلكتروني والتوظيف والتدريب والتقييم والحوافز فإنه يؤدي إلى رضا العاملين مما يقلل من معدل الدوران الوظيفي، وتحقيق الفاعلية في العمل من خلال وضع الشخص المناسب في المكان المناسب. والفاعلية هي تنفيذ هذه المهمة بأقصر وقت ممكن مع المحافظة على تحسين جودة وزيادة الانتاج إلى درجتها العليا وهذا يتطلب كفاءة ومهارة عالية في كيفية تنفيذ العمل وتعبير آخر رفع انتاجية العمل، مقابل حصول الافراد العاملين على أهدافهم المرجوة، كل ذلك يؤدي الى الولاء التنظيمي من خلال استقطاب واختيار الموظفين الجدد الذين تتوافق قيمهم مع قيم المنظمة. فكلما كانت قيم الفرد متوافقة مع قيم المنظمة وأهدافها، كلما قوي لديه الولاء الذي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظماتهم وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة. وقد أكدت كثير من الدراسات الأهمية الواضحة للولاء التنظيمي، إذ أوضحت الدراسات أن ارتفاع مستوى الولاء التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية، وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب عن أداء

العمل مما يقلل عملية الدوران الوظيفي. وكل ذلك يؤدي الى الرضا الوظيفي الذي يقودنا إلى التفكير المنطقي في افتراض أنه كلما زاد رضا الفرد عن عمله، زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية، لقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض، وقد أظهرت كل الدراسات "بدرجات متفاوتة" أن هناك علاقة عكسية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل، بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل، يميل دوران العمل إلى الانخفاض مما يؤدي الى الاستقرار الوظيفي.

الدراسات السابقة باللغة العربية والإنجليزية:

اولاً: الدراسات العربية

دراسة (فريج، 2016) بعنوان: "الاستقطاب الالكتروني وأثره على الأداء الوظيفي"

هدفت الدراسة الى التعرف على دور الاستقطاب الالكتروني وأثره على الأداء الوظيفي للبنوك التجارية الأردنية، واشتملت على محاور عديدة منها: دور وأثر الجذب والاختيار والتدريب والتقييم الالكتروني على أداء المهام في البنوك، واستخدم الباحث المنهج الاحصائي الوصفي التحليلي، اما بالنسبة لمجتمع الدراسة فقد شملت كافة موظفي البنوك التجارية وتم اعتماد العينة العشوائية في هذه الدراسة ومثلت أداة الدراسة بالاستبانة التي تم توزيعها على العينة، وأبرز النتائج التي توصلت اليها دراسة الباحث هي إزالة الخلط والالتباس في المفاهيم الموجودة لدى العاملين في دوائر الموارد البشرية في البنوك خاصة فيما يتعلق بالاستقطاب والجذب الالكتروني، ومحاولة تفعيل وتقديم أكبر عدد من الخدمات إلكترونياً بما يوفر الكثير من الوقت والجهد والكلف .

دراسة (عباس، 2012)، بعنوان: "أهمية التحول من النظم الإدارية التقليدية إلى النظم الإدارية الرقمية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على النظم الإدارية الرقمية وأهميتها كنهج إداري يؤثر بشكل مباشر في عمليات الشركات، والوقوف على متطلبات وعوائق تطبيق هذه النظم في الشركات ، بالإضافة إلى توضيح أثر إتباع هذه النظم على البنية التنظيمية في الشركة، وعملياتها، وأبرز الآليات المقترحة للبدء بتطبيق النظم الإدارية الرقمية في كافة أعمال الشركة، وقد حدثت هذه الدراسة في سوريا، وقد تمثل مجتمع الدراسة بالشركات التي قامت بمواكبة التطورات التكنولوجية واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ومثلت أداة الدراسة بالملاحظة المباشرة والاستبانة الموزعة على عينة البحث، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث أن طبيعة عمل الشركة هو ما يفرض وجوب التحول إلى النظم الإدارية الرقمية، إضافة إلى ضرورة الاهتمام بالنظم الإدارية الرقمية كأداة فعالة في التطوير الإداري الذي ينعكس على إنتاجية الشركة وتحقيق أهدافها.

دراسة (المعشر، والهيبي 2010) بعنوان: "تأثير الاستقطاب والبقاء على الأداء الوظيفي في وظائف الإدارة العليا."

هدفت هذه الدراسة التعرف على واقع الوظائف المهمة في الجهاز الحكومي الأردني والمتمثلة بمنصب الأمين العام والمدير العام والمتغيرات الوظيفية المرتبطة بها، وعلاقة ذلك بالنتائج المتحققة والأداء وقد أجريت الدراسة على جميع كبار الموظفين الذين يشغلون منصب أمين عام وزارة أو أمين عام ديوان، وكذلك الذين يشغلون منصب مدير عام دائرة وجميع نوابهم ومساعدتهم. وبلغ عدد الذين شاركوا في هذه الدراسة (120) مئة وعشرين فردا استجاب منهم (71) فردا، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأهم النتائج التي توصل إليها الباحث ان على الشركات ان تعمل على وضع معايير لاستقطاب أفضل الموظفين المؤهلين لشغل الوظائف.

دراسة (ابو العلا، 2009) بعنوان: "تقييم الاستقطاب الإلكتروني للموارد البشرية"

هدفت الدراسة الى معرفة طريقة الاستقطاب الإلكتروني من خلال الإنترنت وأثره على الموارد البشرية، حيث تمثل مجتمع الدراسة بكافة شركات التوظيف المصرية. وقد تكونت عينة الدراسة من مدراء شركات التوظيف في مصر والبالغ عددهم (132) ادارياً، وتتمثل أهداف البحث في تقييم نظام الاستقطاب الإلكتروني من خلال الإجابة على عدد من الأسئلة أهمها: ما هي مزايا استخدام نظام الاستقطاب الإلكتروني لكل من (شركات التوظيف، منظمات الأعمال الباحثة عن عمالة، الباحثون عن عمل) كذلك ما هي المعوقات أمام استخدام نظام الاستقطاب الإلكتروني لكل من (شركات التوظيف، منظمات الأعمال الباحثة عن عمالة، الباحثون عن عمل) وأيضاً كيف يمكن لشركات التوظيف الإلكتروني في مصر الاستفادة من الإجابة على السؤالين السابقين في الترويج للاستقطاب الإلكتروني بين منظمات الأعمال الباحثة عن عمالة وبين الباحثين عن عمل. اما اهم نتائج البحث تمثلت ضرورة اهتمام شركات التوظيف بالعمل على ازالة كافة المعوقات امام الباحثين عن العمل والشركات كذلك وضرورة الترويج للاستقطاب الإلكتروني والتحفيز على ممارسته من قبل الباحثين عن عمل.

دراسة (ابو حمور، 2011) بعنوان: "مستوى الضغوط النفسية وعلاقته بدوران العمل"

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مستوى الضغوط النفسية وعلاقته بدوران العمل كما يراه الموظفون في مركز محافظة البلقاء في الأردن. وقد تكونت عينة الدراسة من جميع موظفي مركز محافظة البلقاء والبالغ عددهم (120) موظفاً. وقد استخدمت الدراسة استبانة من جزئين وأداتين، يقيس الأول مستوى الضغوط النفسية، والثاني لقياس دوران العمل. وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى متدني من الضغوط النفسية وفقاً لإجابات الموظفين أنفسهم. كما تبين وجود مستوى متوسط لدوران العمل لدى هؤلاء الموظفين. وكانت هناك علاقة قوية ايجابية بلغت (71%) بين

مستوى الضغوط النفسية للموظفين ومستوى دوران العمل. كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى الموظفين تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، فضلاً عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى دوران العمل تعزى لمتغيري النوع الاجتماعي والخبرة العملية.

دراسة (الحوارني، 2011): بعنوان: "دراسة تحليلية لمشاكل البحث عن العمال وتشغيلهم ودوران العمل لدى المنشآت الصناعية الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى التصدي لمشكلتين رئيسيتين تواجهان رجال الإدارة الصناعية في الأردن هما مشكلة البحث عن العمال وتشغيلهم ومشكلة دوران العمل. وقد اعتمدت الدراسة المنهج التطبيقي من خلال اجراء مقابلات شخصية مع عينة من اصحاب المنشآت الصناعية الأردنية بلغ حجمها (40) منشأة. وقد أظهرت النتائج أن رجال الأعمال الصناعيين يعتمدون طرقةً تقليدية في توظيف العمال وهي الاعتماد على العمال الحاليين لإحضار من يرونه مناسباً من أجل العمل في المنشأة، أو الاعلان في الصحف اليومية. وقد بينت النتائج وجود علاقة عكسية بين الظروف الاقتصادية الصعبة والبحث عن العمال، كما أشارت النتائج إلى وجود معدل دوران عمل عالٍ وخصوصاً بين العاملين غير المهرة والتي تؤدي إلى ارتفاع تكاليف التشغيل وتعطيل العمل وخفض الانتاج وارباك الإدارة العليا.

دراسة (جرايدي، 2013): بعنوان: "إثر الرضا الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة والتي تمت في الجزائر الى التعرف على اثر العمل على استرضاء العاملين مما يوصلنا إلى حالة من ولاء للتظيم يكون له ثقل واضح في الأزمات، والتي اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي في دراستهم، وقد تكونت عينة الدراسة من موظفين شركة الاتصالات في الجزائر والبالغ عددهم (280) موظفاً وأبرز ماتوصلت إليه نتائج دراسه بأنه لا بد للمنظمات من

تحقيق الرضا الوظيفي وخلق الولاء التنظيمي، مما يحفزهم إلى الحد من الصراعات الداخلية و معوقات الاداء الفعال، فالعلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة تبادلية، إذ لكل طرف توقعات من الطرف الآخر حيث يبذل العاملون الجهد ويحققون أهداف المنظمة ويتوقعون المقابل المادي و المعنوي. وهو ما يمثل محور دراستنا التي قمنا بها في جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

دراسة (ابو العلا، 2009) بعنوان: "ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، وأيضاً التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة. وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، حيث أن عدد أفراد مجتمع الدراسة يضم 147 مديراً من مدراء وزارة الداخلية والأمن الوطني من مختلف الأجهزة والإدارات والمديريات المدنية منها والعسكرية. ولقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي 53.13% وأن عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور، ثم الثقافة.

دراسة(حويحي,2008) بعنوان: "أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في

الاستمرار بالعمل"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، والتعرف على أفضل

الوسائل لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم .وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين أصحاب العقود الدائمة ومن الموظفين أصحاب العقود المؤقتة العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، والذين يعملون في مراكز الاتحاد المنتشرة في قطاع غزة، وعددهم (184) موظفاً، وكذلك من الذين تركوا العمل في الاتحاد خلال السنوات الثلاث الأخيرة، وعددهم (43)، وكانت الاستبانة هي وسيلة جمع البيانات والتي تكونت من عشرة أجزاء .وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل وكل من ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، الراتب والحوافز، توقعات الفرد، قيمة الإنجاز، والعدالة.

ثانيا: الدراسات الأجنبية:

دراسة (Kaur,2015) بعنوان: "E-recruitment: A conceptual study"

هدفت هذه الدراسة والتي حدثت في الهند الى معرفة اثر الذكاء المنظمي على توظيف الأشخاص المؤهلين وجلب الأشخاص المناسبين الى المنظمة وذلك باستخدام الاستقطاب الالكتروني وقد ركزت الدراسة على ان الاستقطاب الالكتروني يقوم على فتح فرص العمل، من خلال الإنترنت ، والقيام بعمليات التوظيف الإلكترونية لنشر فرص العمل وقبول السير الذاتية على الانترنت والمقابلة مع المتقدمين عن طريق البريد الإلكتروني ومن خلال هذه العملية تعمل على إيجاد وتوظيف أفضل المؤهلين والمرشحين للوظيفة (من داخل أو خارج لمنظمة) في الوقت المناسب وبطريقة فعالة من حيث التكلفة. وتشمل عملية التوظيف تحليل متطلبات العمل، وجذب الموظفين لهذا العمل، وفحص واختيار المتقدمين، والتوظيف، ودمج الموظف الجديد للمنظمة. اما اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي ان الاتجاهات في عملية التوظيف في عصر العولمة يجعل المنظمة قادرة على المنافسة في عصر العولمة التي تعتمد على العنصر الحيوي وهو الموارد البشرية والتوظيف وهو أمر حاسم للنجاح لأنه يولد رأس المال البشري.

دراسة (Aboul-Ela, 2014) بعنوان :

"Development of a scale to measure the perceived benefits of e-recruitment from the viewpoint of the recruite"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطوير النطاق وقياس الفوائد المرجوة من التوظيف الإلكتروني. حيث تم اجراء هذه الدراسة في مصر واستخدم الباحث الأدبيات والدراسات السابقة التي طرحت أهداف البحث. وقد تم تحديد الفوائد المنتظرة من التوظيف الإلكتروني من قبل العديد من العلماء من منظور نوعي. ومع ذلك، وصولاً إلى معرفة الباحث مقياس كمي لقياس هذه الفوائد

المرجوة. وتم اختيار العينة من خلال استعراض الأدب والمقابلات التي أجريت مع مدراء التوظيف والموارد البشرية الرئيسية، و المديرين التنفيذيين اما اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان الشركات التي تعتمد على التوظيف الالكتروني هي الشركات الاكثر احتفاضا بموظفيها وان معدل دوران فيها يكون منخفض الى حد ما.

دراسة (Galhenaa and Liyanage, 2014) بعنوان:

**“Effect of E-Recruitment on Behavioural Intention of Candidates
Empirical Evidence from Management Undergraduates in Sri Lanka”**

هدفت الدراسة الى معرفة طريقة تنفيذ إدارة الموارد البشرية للإنترنت والتكنولوجيا في عملية الاستقطاب والتوظيف، حيث تم تغيير مفهوم العمل لديها بشكل كبير عن الماضي، والتحول من الطريقة التقليدية من (عمالة مكثفة) الى تقديم وظيفة إدارة الموارد البشرية نحو وسائل أكثر كفاءة وفعالية وقل في التكلفة (تكنولوجيا مكثفة)، وبناء على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، اجريت الدراسة في سريلانكا، والهدف من هذه الدراسة هو استكشاف أثر التوظيف الإلكتروني على نية المرشحين لتقديم طلب مقابل الحصول على فرص العمل. حيث تم استخدام العينة من الطلاب الجامعيين اللذين يقومون في البحث عن فرص العمل، وقد تم جمع بيانات العينة من 150 طالب من الجامعيين أولئك الذين يدرسون في السنة النهائية وتحليلها في العلاقة مع أهداف البحث والاستبيان وكشفت الدراسة عن سهولة الاستخدام والنظر الى الفوائد التي تؤثر بشكل كبير على نية المرشحين عند التطبيق، وأظهرت نتائج الدراسة ان الشركات التي تستخدم (التوظيف الإلكتروني) بدلا من الطريقة التقليدية المتبعة في التوظيف هي شركات تؤدي مهامها بشكل فعال في تنفيذ التوظيف للمتقدمين.

دراسة (Naveed AND GHOURI,2013) بعنوان :

“IMPACT OF E-RECRUITMENT AND JOB-SEEKERS PERCEPTION ON INTENTION TO PURSUE THE JOBS”

هدفت الدراسة الى معرفة إثر التوظيف الإلكتروني في الشركات من خلال دمج المعلومات بطريقة متطورة ومؤثره على كل اوضاع الأعمال اليومية، وتناولت هذه الدراسة والتي حدثت في بريطانيا ايضا العلاقة بين مصادر التوظيف، والإدراك للباحثين عن عمل ونية الاستمرار بالعمل. وقد تم جمع البيانات من عينة مكونة من 257 فرداً من الباحثين عن العمل. وأظهرت نتائج الدراسة أن الإنترنت هو المصدر الأكثر تفضيلاً للبحث عن فرص العمل بين مصادر التوظيف الأخرى. وعلاوة على ذلك، أن فعالية التوظيف الإلكتروني تعتمد على وضع الإعلان كما أن الراتب المعروف هو الدافع الأكثر تأثيراً للعثور على الفائدة في العمل التطبيقي.

دراسة (Anna B. ,2009) بعنوان :

" The Effect of E-recruitment On the Recruitment Process "

هدف الباحث الى تحديد ما إذا كان التوظيف الإلكتروني له تأثير على العملية والمهام الأساسية والفرعية على أنشطة التوظيف. وقد اجريت الدراسة على ثلاث منظمات كبيرة. وقد أجريت الدراسة في الدنمارك في الفترة 2008-2009 باستخدام أساليب البحث النوعي. وتشير نتائج الدراسة إلى أن التوظيف الإلكتروني كان له أثر ملحوظ على عملية التوظيف الشاملة في المنظمات التي شملتها الدراسة ايضا بينت نتائج الدراسة ومن خلال عملية التصميم الجديد التي تم تحديدها بدعم من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد ادت عملية التوظيف الإلكتروني الى تحسين أداء مهام التوظيف بشكل أكثر كفاءة. ومن اهم التوصيات التي ذكرتها الدراسة، انه ينبغي

على الممارسين يكونو في بيئة من الطلب المتزايد على نوعية الاتصال عبر الإنترنت مع المتقدمين، ومعها مهارات الاتصال الإلكترونية مسؤولي التوظيف.

دراسة (Hassan and Razi , 2013) بعنوان:

"Relationship between Emotional Intelligence and Employees Turnover Rate in FMCG Organizations"

هدفت هذه الدراسة لتحديد تأثير الذكاء العاطفي على معدل دوران المديرين التنفيذيين لمنظمات السلع الاستهلاكية في كراتشي. ولقد تم أخذ عينة من 40 موظفا من منظمات السلع الاستهلاكية من كراتشي الذين يؤدون واجباتهم في مستوى الإدارة التنفيذية التي تقع في الفئة العمرية من 20-40 سنة، مع مستوى التعليم من المتوسطة إلى الماجستير عشوائيا. وتم جمع المعلومات الشخصية للمشاركين من خلال ورقة المعلومات الديموغرافية. وكذلك تم استخدام استبيان لقياس متغيرات دوران الموظفين وسمة الذكاء العاطفي، ومن أبرز نتائج هذه الدراسة أن العلاقة عكسية بين الذكاء العاطفي ومعدل الدوران الوظيفي حيث يتصاحب زيادة الدرجة على متغير الذكاء العاطفي مع انخفاض الدرجة على متغير الدوران الوظيفي.

دراسة (Clark-Rayner and Harcourt, 2010) بعنوان: "محددات سلوك دوران العمل:

تجربة بنك نيوزلندا"

حيث هدفت الدراسة التعرف إلى أسباب دوران العمل لدى موظفي إحدى البنوك النيوزلندية، وقد اعتمدت الدراسة على القيام بمسح المعلومات المقدمة من نظام المعلومات الإدارية في قسم إدارة الموارد البشرية في البنك وتوصيفها وتصنيفها وتحديد تكراراتها والحصول على متوسطاتها الحسابية وانحرافات المعيارية. وتم بعد ذلك معالجة فرضيات البحث الساعية الى فحص أثر متغيرات المؤهل العلمي والخبرة والراتب وطبيعة الدوام والعمر على المتغير التابع

مستوى دوران العمل، وقد أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى دوران العمل لدى موظفي البنك تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الشهادات العليا، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى دوران العمل لدى موظفي البنك تعزى لمتغير الخبرة. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى دوران العمل لدى موظفي البنك تعزى لمتغير الراتب، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى دوران العمل لدى موظفي البنك تعزى لمتغير طبيعة الدوام (الجزئي أم الكلي)، وقد بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى دوران العمل لدى موظفي البنك تعزى لمتغير العمر.

دراسة (Ing. Chung, 2006) بعنوان: "العوامل المرتبطة بدوران العمل"

هدفت هذه الدراسة والتي حدثت في تايوان إلى التعرف على العوامل المرتبطة بدوران العمل، وذلك من خلال استهداف عينة من 180 من العاملين الذين تركوا العمل لدى الشركات في تايوان ومدراء الموارد البشرية، وقد أشارت نتائج الدراسة أن المقابل المادي وسرعة الحصول على الترقية، والدورات الاقتصادية لها أثر كبير على بقاء الموظفين في وظائفهم، أما مستوى التعليم، ومستوى الأداء الفردي فكان تأثيره محدوداً، وأن الشركات تميل للاحتفاظ بالأفراد المتزوجين أكثر من العازبين، وأن فرصة الاحتفاظ بالموظفات الإناث أكبر من الذكور، ربما بسبب انخفاض مستوى تعليمهن عن الذكور، وفرصة الاحتفاظ بالأفراد الأقل تعليماً أكبر من الأكثر تعليماً، لأن الأكثر تعليماً وتأهيلاً يجدون فرص أكثر إغراءً في سوق العمل الخارجي، وميل الأفراد للبقاء في أعمالهم في فترات الكساد والعكس في فترات الانتعاش الاقتصادي، وأوصت الدراسة بضرورة وجود نظام قائم على الإنصاف في دفع الأجور، يكافئ المتفوق والمبدع.

مايميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

لقد تناولت الدراسات السابقة التي تم عرضها عدة مواضيع تتعلق بكافة المتغيرات لأثر الاستقطاب الالكتروني على معدل الدوران الوظيفي أما هذه الدراسة فقد حاولت ربط كافة فوائد الاستقطاب الالكتروني والمتمثلة (بالكفاءة، والفاعلية، والعدالة) على معدل الدوران الوظيفي بأبعاده والمتمثلة (بالرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي) بنفس الوقت حيث لم يجد الباحث دراسات قد دمجت هذين المغيرين على حد علم الباحث.

حيث تطرقت بعض الدراسات عن الاستقطاب الالكتروني وأبرز ما توصلت إليه هذه الدراسات، ان الاستقطاب الالكتروني يعمل على نشر الوظائف عن طريق الانترنت ويعمل على السماح للمرشحين للوظائف بتقديم أنفسهم عن طريق الانترنت من خلال البريد الالكتروني او عن طريق مواقع التوظيف الوسيطة. وقد ذكر أهمية الاستقطاب الالكتروني ولما له من عدة فوائد للمنظمات والمرشحين على حد سواء.

وهناك دراسات أخرى تحدثت عن معدل الدوران الوظيفي ومتغيراته وأبرز ما ذكرته هذه الدراسات، هي العوامل التي تسهم في استمرار العاملين في المنظمات أو تركهم لها، من عوامل نفسية او وظيفية أو إدارية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

(1-3) : المقدمة

(2-3) : منهج الدراسة

(3-3) : مجتمع الدراسة

(4-3) : عينة الدراسة

(5-3) : وحدة التحليل

(6-3) : المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

(7-3) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

(8-3) : المعالجة الإحصائية المستخدمة

(9-3) : صدق أداة الدراسة وثباتها

(1-3) : المقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإستقطاب الالكتروني بأبعاده (التكلفة، الفاعلية والعدالة) على معدل الدوران بأبعاده (الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي)، حيث تم تطبيق هذه الدراسة في شركة امنية للاتصالات في عمان-الأردن.

(2-3) : منهج الدراسة

إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث أن المنهج الوصفي يستخدم لوصف ظاهرة ما للوصول إلى الأسباب التي أدت إلى حدوث تلك الظاهرة وكذلك التعرف إلى العوامل التي تؤثر على تلك الظاهرة، أما الجانب الآخر من هذه الدراسة فهو الجانب التحليلي الذي يعتمد على جمع وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومن ثم إستخلاص أهم النتائج والتوصيات، وقد إعتمد الباحث على الإستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

(3-3) : مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين في شركة امنية للاتصالات حيث تمت الإجابة على إستبانته الدراسة من قبلهم البالغ عددهم (1100موظف)

(4-3) : عينة الدراسة

قام الباحث بإعتماد العينة العشوائية البسيطة حيث تم اللجوء الى الجداول الاحصائية الخاصة بتحديد حجم العينة (Sakran, 2003)، حيث ان عدد موظفي الشركة ما يقارب 1100 موظف فإن حجم العينة يتلخص ب 285 موظف، حيث قام الباحث بتوزيع (285) إستبياناً على الموظفين في كافة الإدارات في الشركة، وإسترجع منها (161) إستبياناً بنسبة (56.4 %) وبعد

فحص الإستبيانات تبين أن 6 استبيانات غير صالحة للتحليل وعليه فإن الاستبيانات الصالحة للتحليل هي (154) استبيان اي بنسبة (54%) وهي نسبة مقبولة.

(3-5) : وحدة التحليل

تمثلت وحدة التحليل بكافة العاملين في شركة امنية للاتصالات الاردنية وتمت الإجابة على أداة الدراسة التي تم تصميمها وتطويرها لغايات جمع البيانات من عينة الدراسة على إختلاف مسمياتهم الوظيفية وكذلك على إختلاف مؤهلاتهم العلمية وإختلاف أعمارهم.

(3-6) : المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

توضح الجداول (3-1)، (3-2)، (3-3)، (3-4)، المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة حسب (النوع الإجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

1- توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير النوع الإجتماعي:

الجدول (3-1)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الإجتماعي

ت	النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة %
1	ذكر	107	69.5%
2	انثى	47	30.5%
	المجموع	154	100%

بالنسبة لمتغير النوع الإجتماعي وكما هو موضح بالجدول (3-1) فقد تبين أن نسبة

الذكور بلغت(59.5%) بعدد 107 فرداً من مجموع الباحثين ، كما بلغت نسبة الإناث

(30.5%) بعدد 47 حيث أنها نسبة أقل مقارنة مع نسبة الذكور وهذا يبين ان شركة امنية توفر فرص عمل لكلا الطرفين.

2- توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير الفئة العمرية

الجدول (2-3)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

#	الفئة العمرية	التكرار	النسبة %
1	من 20-27 سنة	34	22.1%
2	من 28-37 سنة	71	46.1%
3	من 38-47 سنة	44	28.6%
4	من 48 فأكثر	5	3.2%
	المجموع	154	100%

إذ يوضح الجدول (2-3) أنه تم تقسيم هذا المتغير إلى فئات عمرية مختلفة، وتبين أن العدد الأكبر من المستجيبين لأداة هذه الدراسة هم من الفئات العمرية المتوسطة حيث تقع أعمارهم بين سن (28-37) سنة وبنسبة (46.1%) وذلك لأن مجتمع الدراسة يحتوي على عدد أكبر بكثير من فئات الموظفين ذات العمر المتوسط مع الخبرة مقارنة بالأكثر عمراً وخبرة، كما أنه لا يوجد بين أفراد عينة الدراسة عدد كبير من المستجيبين من هم دون سن (20) سنة، إذ إن مجتمع الدراسة يشترط على من يتقدم لإشغال أي من الوظائف التي تقع في إطاره أن يكون من حملة الشهادة الجامعية أو الدبلوم كحد أدنى.

توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي:

الجدول (3-3)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي	ت
%0.0	0	ثانوية عامة	1
%16.9	26	دبلوم	2
%75.1	115	بكالوريوس	3
%8.4	13	دراسات عليا	4
%100	154	المجموع	

بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة، يُظهر الجدول (3-3) أن 16.9% من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادة الدبلوم حيث بلغ عددهم 26 فرداً، وأن معظم أفراد عينة الدراسة هم من حملة شهادة البكالوريوس وبنسبة 75.1% وبلغ عددهم 115 من حجم العينة، كما بينت النتائج أن عدد الأفراد الذين يحملون شهادة الدراسات العليا هي (13) فرداً ويشكلون نسبة (8.4%).

توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير سنوات الخبرة

الجدول (3-4)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

ت	الدخل	التكرار	النسبة %
1	اقل من 5 سنوات	43	27.9%
2	5- 10 سنوات	56	36.4%
3	11-15 سنة	52	33.8%
4	16-20 سنة	3	1.9%
5	اكثر من 20 سنة	0	0.0%
	المجموع	154	100%

وأما فيما يخص متغير سنوات الخبرة وكما هو موضح بالجدول (3-4) فقد تبين أنه 108 موظف من أفراد عينة الدراسة هم مما لديهم خبرة (5 - 15) سنة بنسبة 70.2 %، في حين أنه 43 موظف من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة تقل عن (5 سنوات) بنسبة 27.9%.

(3-7) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

لتحقيق أهداف هذه الدراسة ولجمع المعلومات المتعلقة بها قام الباحث بإستخدام الإستبانة التي صممت إعتماًداً على أسئلة الدراسة وفرضياتها من خلال الإعتتماد على مجموعة من الدراسات السابقة حيث شملت الإستبانة على مصدرين أساسيين، وهما:

1. المصادر الثانوية: حيث لجأ الباحث في معالجة الإطار النظري لهذه الدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تحتوي على الكتب، المراجع العربية والأجنبية، الدوريات، المقالات، التقارير، الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع هذه الدراسة، كما تم البحث

والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة والتي عملت على إثراء المعلومات التي تحتويها هذه الدراسة.

2. المصادر الرئيسية: وذلك للعمل على معالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة التي قام الباحث بتطويرها كأداة رئيسة لهذه الدراسة، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Five Likert Scale)، بحيث أخذت كل إجابة أهمية نسبية، ولأغراض التحليل تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS V.20، حيث تضمنت الإستبانة أربعة أجزاء، وهي:

الجزء الأول: الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من خلال (4) متغيرات وهي (النوع الإجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: تضمن مقياس اثرا الاستقطاب الالكتروني عبر ثلاثة أبعاد فرعية وهي: (الكلفة، الفاعلية، العدالة) وقد تضمنت أداة الدراسة (15) فقرة لقياسها، مقسمة على النحو الآتي:

العدالة	الفاعلية	الكلفة	
5	5	5	عدد الفقرات
15-11	10-6	5-1	ترتيب الفقرات

الجزء الثالث: تضمن مقياس معدل الدوران عبر بعدين فرعيين وهما: (الرضا الوظيفي، الولاء

التنظيمي) وقد تضمنت أداة الدراسة (10) فقرة لقياسها، مقسمة على النحو الآتي:

الولاء التنظيمي	الرضا الوظيفي	
6	5	عدد الفقرات
25-21	20-16	ترتيب الفقرات

ويتراوح مدى الإستجابة من (1 - 5) وفق مقياس ليكرت الخماسي (Five Likert Scale)

كالآتي:

بدائل الإجابة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
الدرجة	5	4	3	2	1

(3-8) : المعالجة الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها لجأ الباحث إلى الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) الإصدار العشرون SPSS V.20، وقام

الباحث من خلال البرامج الإحصائية السابقة بتطبيق الأساليب التالية:

- التكرارات والنسب المئوية Frequencies & Percent بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص عينة الدراسة ديموغرافياً.
- المتوسطات الحسابية Mean لتحديد مستوى إستجابة أفراد عينة الدراسة عن متغيراتها.
- الإنحراف المعياري Standard Deviation لقياس درجة تشتت إستجابات أفراد عينة الدراسة عن وسطها الحسابي.

- معادلة طول الفئة والتي تقضي بقياس مستوى الأهمية لمتغيرات الدراسة، والذي تم إحتسابه وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{\text{العلامة القصوى} - \text{العلامة الدنيا}}{3}$$

$$1.33 = \frac{1 - 5}{3} = \text{مدى التطبيق}$$

وبناء على ذلك يكون القرار للأهمية على النحو التالي:

الأهمية المنخفضة من 1 - أقل من 2.33

الأهمية المتوسطة من 2.34 - أقل من 3.67

الأهمية المرتفعة من 3.68 فأكثر

- معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha لقياس ثبات أداة الدراسة (الإستبانة) ومقدار الإتساق الداخلي لها. ودرجة مصداقية الإجابات عن فقرات الإستبانة.
- معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) وإختبار التباين المسموح Tolerance للتأكد من عدم وجود تعددية إرتباط Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة.
- تحليل الإنحدار المتعدد Multiple Regression analysis وذلك للتحقق من أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة في متغير تابع واحد.
- تحليل الإنحدار البسيط Simple Regression analysis وذلك للتحقق من أثر المتغيرات المستقلة الفرعية على المتغير التابع.

(3-9) : صدق أداة الدراسة وثباتها

أ) الصدق الظاهري

قام الباحث بإعداد إستبانة توفر البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها كما تم عرض هذه الإستبانة على مجموعة من الأساتذة المحكمين تتألف من (7) من أعضاء الهيئة التدريسية متخصصين في إدارة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى عرض مشكلة الدراسة ونموذج الدراسة والفرضيات لإبداء رأيهم فيها، حيث تم أخذ آرائهم التي تم الإتفاق عليها وإجراء التعديلات الضرورية على الإستبانة، وتم عرض أسماء المحكمين بالملحق رقم (2).

ب) ثبات أداة الدراسة

تم إستخدام إختبار الإتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، لقياس مدى التناسق في إجابات المبحوثين عن كل الأسئلة الموجودة في المقياس، والجدول (3 - 6) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة:

الجدول (3 - 6)

معامل ثبات الإتساق الداخلي لأبعاد الإستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

البعد	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا
الإستقطاب الالكتروني	25	0.892
الكلفة	5	0.824
الفاعلية	5	0.845
العدالة	5	0.852
معدل الدوران	10	0.886
الرضا الوظيفي	5	0.803
الولاء التنظيمي	5	0.875

إذ يوضح الجدول (3 - 6) قيم الثبات للمتغير المستقل وهو الاستقطاب الإلكتروني والتي تراوحت بين (0.824) لبعد الكلفة كحد أدنى، و(0.852) لبعد العدالة كحد أعلى، في حين كانت قيمة ألفا لجميع فقرات المتغير المستقل والبالغ عددها (15) فقرة (0.892). أما فيما يخص قيم الثبات للمتغير التابع معدل الدوران والتي تراوحت لجميع الفقرات والبالغ عددها (10) فقرات (0.886). وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha أعلاه على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض هذه الدراسة وفقاً لـ (Sekaran, 2003).

الفصل الرابع

النتائج وإختبار الفرضيات

(1-4): المقدمة

(2-4): تحليل بيانات الدراسة

(3-4): تحليل مدى ملائمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة

(4-4): اختبار فرضيات الدراسة

(1-4): المقدمة

يستعرض هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي لإستجابة أفراد عينة الدراسة عن المتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض إجاباتهم المتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة، كما يتناول الفصل إختبار فرضيات الدراسة لكل منها.

(2-4): تحليل بيانات الدراسة**(4 . 2 . 1) أبعاد المتغير المستقل الاستقطاب الالكتروني:**

لوصف وتحليل أبعاد الإستقطاب الالكتروني في شركة امنية للاتصالات الاردنية لجأ الباحث إلى إستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتحقق من معنوية الفقرات وأهمية كل فقرة، كما هو موضح بالجدول رقم (4 - 1) الخاص بمتغير الكلفة، والجدول رقم (4 - 2) لمتغير الفاعلية، والجدول رقم (4 - 3) لمتغير العدالة، كما تُظهر الجداول التالية ترتيب فقرات الدراسة بحسب أهميتها من وجهة نظر العاملين في مختلف الادارات في شركة امنية للاتصالات، كما سَتُظهر الجداول الأهمية لكل فقرة بحسب وجهة نظر عينة الدراسة، وكما يلي:

أولاً: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمتغير الكلفة

جدول (1-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الكلفة

ت	الكلفة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	يعمل الاستقطاب الالكتروني على تخفيض تكاليف عملية الاستقطاب.	3.69	0.788	0.000	5	مرتفع
2	يعمل الاستقطاب الالكتروني في تخفيض تكاليف التقييم بالنسبة للمترشحين.	3.88	0.803	0.000	1	مرتفع
3	يعمل الاستقطاب الالكتروني على تخفيض التكاليف من خلال تقليل الوقت المستغرق في عملية الاستقطاب.	3.84	0.833	0.000	3	مرتفع
4	يعمل الاستقطاب الالكتروني على تخفيض تكاليف البحث بالنسبة للشركة.	3.79	1.001	0.000	4	مرتفع
5	يسعى الاستقطاب الالكتروني على تخفيض تكاليف إعلانات التوظيف التقليدية.	3.85	0.774	0.000	2	مرتفع
	جميع فقرات الكلفة	3.81	0.647	0.000		

إذ يوضح الجدول (1-4) إجابات المبحوثين على فقرات أداة الدراسة الرئيسية (الإستبانة) المتعلقة بفقرات المتغير المستقل وهو الكلفة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.69 - 3.85) بمتوسط كلي مقداره (3.81) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لمتغير الكلفة بحسب آراء عينة الدراسة، إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " يعمل الاستقطاب الالكتروني على تخفيض تكاليف عملية الاستقطاب." بمتوسط حسابي بلغ (3.85) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.81)، وانحراف معياري بلغ (0.647)، فيما

حصلت الفقرة " يسعى الاستقطاب الالكتروني على تخفيض تكاليف اعلانات التوظيف التقليدية." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.69) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.81) وانحراف معياري (0.647).

ثانياً: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمتغير الفاعلية

جدول (4-2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الفاعلية

ت	الفاعلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
6	يقلل الاستقطاب الالكتروني من وقت عملية الاستقطاب مما يحقق الفاعلية في عملية التقديم.	3.81	0.647	0.000	4	مرتفع
7	يساعد الاستقطاب الالكتروني في سرعة الوصول الى اكبر عدد ممكن من المرشحين بسرعة كبيرة.	3.85	0.809	0.000	3	مرتفع
8	يعطي الاستقطاب الالكتروني صورة متكاملة عن المنظمة.	3.86	0.856	0.000	2	مرتفع
9	الاستقطاب الالكتروني يحقق الفاعلية في عملية التوظيف.	3.77	0.899	0.000	5	مرتفع
10	يعمل الاستقطاب الالكتروني على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.	4.03	0.775	0.000	1	مرتفع
جميع فقرات الفاعلية				0.000	0.655	3.87

ويشير الجدول (4 - 2) إلى إجابات المبحوثين عن العبارات المتعلقة بالبرمجيات المستخدمة في شركة امنية للاتصالات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.77 - 4.03) بمتوسط كلي مقداره (3.87) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع

والمتوسط لإجابات عينة الدراسة على فقرات الإستبانة المتعلقة بالفاعلية، إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " يعمل الاستقطاب الالكتروني على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب." بمتوسط حسابي بلغ (4.03) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.87)، وإنحراف معياري بلغ (0.655)، فيما حصلت الفقرة " الاستقطاب الالكتروني يحقق الفاعلية في عملية التوظيف " على الأخيرة بمتوسط حسابي (3.77) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.87) وإنحراف معياري (0.655).

ثالثاً: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمتغير العدالة

جدول (4- 3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير العدالة

ت	العدالة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
11	يعمل الاستقطاب الالكتروني على الاهتمام بالمعايير الشخصية والمؤهلات لطالبي الوظائف مما يحقق العدالة في عملية التوظيف	3.71	0.975	0.000	5	مرتفع
12	يوفر الاستقطاب الالكتروني العدالة وعدم التحيز باختيار الموظفين.	3.94	0.850	0.000	1	مرتفع
13	يحقق الاستقطاب الالكتروني العدالة لجميع افراد العمل في الشركة .	3.93	0.715	0.000	2	مرتفع
14	يسهل الاستقطاب الالكتروني الوصول الى الشخص الأكفئ اذا تقاربت مستويات المتقدمين.	3.86	0.932	0.000	4	مرتفع
15	الاستقطاب الالكتروني يعمل على توزيع الجهود بشكل متساوي في العمل.	3.90	0.891	0.000	3	مرتفع
	جميع فقرات العدالة	3.87	0.655	0.000		

ويشير الجدول (4 - 3) إجابات المبحوثين عن العبارات المتعلقة بمتغير العدالة عند الموظفين في شركة امنية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.94 - 3.71) بمتوسط كلي مقداره (3.87) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لإجابات عينة الدراسة على فقرات الإستبانة المتعلقة بالعدالة، إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " يوفر الاستقطاب الالكتروني العدالة وعدم التحيز باختيار الموظفين." بمتوسط حسابي بلغ (3.94) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.87)، وإنحراف معياري بلغ (0.655)، فيما حصلت الفقرة " يعمل الاستقطاب الالكتروني على الاهتمام بالمعايير الشخصية والمؤهلات لطالبي الوظائف مما يحقق العدالة في عملية التوظيف" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.71) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.87) وإنحراف معياري (0.655).

(4 . 2 . 2) أبعاد المتغير التابع والمتعلق معدل الدوران الوظيفي

لوصف وتحليل أبعاد الدوران الوظيفي في شركة امنية للاتصالات لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية كل فقرة، كما هو موضح بالجدول (4-4) الخاص بمتغير الرضا الوظيفي، والجدول رقم (4-5) لمتغير الولاء التنظيمي، كما تُظهر الجداول التالية ترتيب فقرات الدراسة بحسب أهميتها من وجهة الموظفين في شركة امنية للاتصالات، كما ستُظهر الجداول مستوى الأهمية لكل فقرة بحسب وجهة نظر عينة الدراسة، وكما يلي:

أولاً: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمتغير الرضا الوظيفي

جدول (4-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الرضا الوظيفي

ت	الرضا الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
16	تتناسب الرواتب الممنوحة في الشركة مع الجهد المقدم من قبل الموظف .	3.95	0.846	0.000	1	مرتفع
17	تعد بيئة الشركة امنة لأنها تخلو من المشاكل.	3.81	0.784	0.000	5	مرتفع
18	تراعي ادارة الشركة عملية التحسين المستمر لأداء العاملين من خلال الدورات التدريبية.	3.88	0.910	0.000	3	مرتفع
19	تعد اجراءات العمل في الشركة سهلة .	3.84	0.810	0.000	4	مرتفع
20	بشكل عام يشعر الموظفون بالرضا اتجاه الشركة.	3.94	0.794	0.000	2	مرتفع
	جميع الرضا الوظيفي	3.88	0.677	0.000		

يبين الجدول رقم (4-4) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالمتغير التابع الفرعي وهو الرضا الوظيفي الذي لشركة امنية للاتصالات كمجتمع للدراسة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.81- 3.95) بمتوسط كلي مقداره (3.88) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للرضا الوظيفي بحسب آراء أفراد عينة الدراسة، وقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة " تتناسب الرواتب الممنوحة في الشركة مع الجهد المقدم من قبل الموظف " بمتوسط حسابي بلغ (3.95) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.88)، وإنحراف معياري بلغ (0.677)، فيما حصلت الفقرة " تعد بيئة الشركة امنة لأنها تخلو من

المشاكل." على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.81) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.88) وبانحراف معياري (0.677)، وبشكل عام فقد جاءت إجابات عينة الدراسة مرتفعة.

ثانياً: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمتغير الولاء التنظيمي
جدول (4-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الولاء التنظيمي

ت	الولاء التنظيمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
21	اشعر بالثقة لأنني أعمل بهذه الشركة.	3.69	0.788	0.000	5	مرتفع
22	سنتكون هذالشركة خيارى الافضل للعمل بها بالرغم من المشاكل التي قد تواجهني اثناء عملي.	3.88	0.803	0.000	1	مرتفع
23	سوف لن انتقل من هذه الشركة حتى لو كانت رواتب الشكات الاخرى افضل.	3.84	0.833	0.000	3	مرتفع
24	انصح جميع اصدقائي بالعمل بهذه الشركة.	3.79	1.001	0.000	4	مرتفع
25	لم تتغير ثقتي بهذا الشركة و سوف استمر بالعمل بها.	3.85	0.774	0.000	2	مرتفع
	جميع فقرات الولاء التنظيمي	3.81	0.612	0.000		

يبين الجدول رقم (4-5) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالولاء التنظيمي، بحيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.69 - 3.88) بمتوسط كلي مقداره (3.81) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للولاء التنظيمي بحسب آراء أفراد

عينة الدراسة، وقد جاء في المرتبة الأولى فقرة " ستكون هذه الشركة خيارى الافضل للعمل بها بالرغم من المشاكل التى قد تواجهنى اثناء عملى " بمتوسط حسابى بلغ (3.88) وهو أعلى من المتوسط الحسابى العام البالغ (3.81)، وإنحراف معيارى بلغ (0.612)، فىما حصلت الفقرة "اشعر بالثقة لأنى أعمل بهذه الشركة. " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابى (3.69) وهو أدنى من المتوسط الحسابى الكلى والبالغ (3.81) وبإنحراف معيارى (0.612)، وبشكل عام فقد جاءت إجابات عينة الدراسة مرتفعة على كافة فقرات الولاء التنظيمى فى شركة امنية للاتصالات.

(3-4): تحليل مدى ملائمة البيانات لإفتراضات إختبار فرضيات الدراسة

قبل البدء فى تطبيق تحليل الإنحدار لإختبار فرضيات الدراسة قام الباحث بإجراء بعض الإختبارات وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لإفتراضات تحليل الإنحدار، إذ تم التأكد من عدم وجود إرتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة Multicollinearity بإستخدام معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor وإختبار التباين المسموح به Tolerance لكل متغير من متغيرات الدراسة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين المسموح به (VIF) للقيمة (10)، وأن تكون قيمة التباين المسموح به Tolerance أكبر من (0.05)، والجدول رقم (4-8) يبين نتائج هذه الإختبارات. (Hair,2006)

جدول (4-6)

نتائج إختبار تضخم التباين والتباين المسموح به

Tolerance	VIF	المتغيرات المستقلة الفرعية	#
0.587	3.21	الكلفة	1
0.456	4.15	الفاعلية	2
0.365	2.65	العدالة	3

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (4 - 6) عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity بين أبعاد المتغير المستقل (الاستقطاب الالكتروني)، وإن ما يؤكد ذلك قيم معيار إختبار معامل تضخم التباين (VIF) للأبعاد المتمثلة بـ (الكلفة، الفاعلية، العدالة) وبالقيمة (3.21؛ 4.15؛ 2.65) على التوالي والتي تقل عن (10)، كما يتضح أن قيم إختبار التباين المسموح به (Tolerance) تراوحت بين (0.365 - 0.587) وهي جميعها أكبر من (0.05) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود إرتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة.

إختبار بيرسون للمتغيرات المستقلة والتابعة

جدول (4-7)

نتائج إختبار بيرسون

العدالة	الفاعلية	الكلفة	
		1.000	الكلفة
	1.000	0.678	الفاعلية
1.000	0.773	0.620	العدالة

استخدم الباحث تحليل الارتباط بيرسون لمعرفة إذا كان هناك تداخل خطي بين المتغيرات المستقلة.

ووفقا للنتيجة في الجدول (4-9)، تبين أنه لا يوجد هناك تداخل خطي بين المتغيرات المستقلة

(4-4): إختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: (H_{01}) لا يوجد أثر للاستقطاب الالكتروني على الرضا الوظيفي في

شركة امنية للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط (Simple regression) لكون هذه

الفرضية تبحث في أثر جميع أبعاد المتغير المستقل مجتمعة على متغير تابع واحد وهو الرضا

الوظيفي، وقد ظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية في الجدول رقم (4-8)

جدول رقم (4-8)

إختبار الفرضية الرئيسية الأولى

الفرضية	الفرضية	T	β	P-Value	R	R ²
الرئيسية الأولى	لا يوجد أثر للاستقطاب الالكتروني على الرضا الوظيفي في شركة امنية للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).	7.458	0.47	0.000	0.748	0.559

درجة الحرية (n-1) = 153 مستوى الحرية (0.05)

يشير الجدول رقم (4-8) إلى نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الأولى التي يمكن التعبير عنها

رياضيا بالمعادلة التالية ($Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$) ولفحص مقدار الإختلاف في المتغير التابع عن

المتغير المستقل ($H_0: \beta_1 = 0$ $H_A: \beta_1 \neq 0$) ومن الجدول نجد أن قيمة (T) المحسوبة اكبر من

قيمتها الجدولية (عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول

الفرضية البديلة، أي أن الاستقطاب الالكتروني له تأثير على الرضا الوظيفي في شركة امنية

للاتصالات، وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات التي ذكرت بالدراسات السابقة .

الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى

لا يوجد أثر للاستقطاب الالكتروني بأبعاده (الكلفة، الفاعلية، العدالة) على معدل الدوران الوظيفي في شركة امنية للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). لإختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple regression) لكون هذه الفرضية تبحث في أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع وقد ظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية في الجدول رقم (9-4)

جدول (9- 4)

نتائج إختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى

الفرضية الفرعية	المتغيرات المستقلة	B	المتغير التابع	T	P- Value	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)
الأولى	الكلفة	0.49	الرضا الوظيفي	3.528	0.001	63.419	0.000	0.587	0.334
الثانية	الفاعلية	0.44		3.077	0.016				
الثالثة	العدالة	0.58		4.779	0.000				

درجة الحرية ($n-1$) = 153 مستوى الحرية ($\alpha \leq 0.05$) قيمة t الجدولية (2.08)

إختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الكلفة على الرضا الوظيفي في شركة امنية وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وبالإشارة إلى نتائج الجدول رقم (4-11) والمتضمن نتائج إختبار الفرضية الأولى وما إنطبق عنها من فرضيات فرعية، وبالرجوع إلى النتائج الخاصة بالفرضية الفرعية الأولى نجد أن قيمة (T) المحسوبة (3.528) هي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) والمساوية ل (2.08) وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد **P-Value** مساوي إلى (0.005) وهو أكبر من قيمة المعنوية المعتمدة مما يعني رفض الفرضية العدمية التي تشير إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً للكلفة على الرضا الوظيفي في شركة امنية للاتصالات، وقبول الفرضية البديلة والتي تشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لبعء الكلفة على معدل الدوران الوظيفي.

إختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الفاعلية على معدل الرضا الوظيفي في شركة امنية للاتصالات وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبالعودة إلى نتائج الجدول رقم (4-10) ولإختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي يمكن التعبير عنها رياضياً بالمعادلة التالية ($Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$) ونفحص مقدار الإختلاف في المتغير التابع عن المتغير المستقل ($H_0: \beta_1 = 0$ $H_A: \beta_1 \neq 0$) ومن الجدول السابق رقم (4-11) نجد أن قيمة (T) المحسوبة (3.077) هي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن بعد الفاعلية له تأثير على الرضا الوظيفي في شركة امنية للاتصالات.

إختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء العدالة على الرضا الوظيفي في شركة امنية للاتصالات وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ومن نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الثالثة والتي ظهرت في الجدول رقم (4-11) نجد إن قيمة (T) المحسوبة (4.779) هي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)،

والمساوية ل (2.08) وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي ان بعد العدالة له تأثير معنوي على معدل الرضا الوظيفي.

إختبار الفرضية الرئيسة الثانية:

الفرضية الرئيسة الثانية: (H_{02}) لا يوجد أثر للإستقطاب الالكتروني على الولاء التنظيمي في

شركة أمنيته للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha \leq 0.05$

لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام تحليل الإنحدار البسيط (Simple Regression) لكون هذه

الفرضية تبحث في أثر جميع أبعاد المتغير المستقل مجتمعة على متغير تابع، وقد ظهرت نتائج

إختبار هذه الفرضية في الجدول رقم (4-10).

جدول رقم (4-10)

إختبار الفرضية الرئيسة الثانية

R ²	R	P-Value	β	T	الفرضية	الفرضية
0.334	0.587	0.001	0.58	3.528	لا يوجد أثر للإستقطاب الالكتروني على الولاء التنظيمي في شركة أمنيته للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha \leq 0.05$	الرئيسة الثانية

مستوى الحرية (0.05)

درجة الحرية (n-1) = 153

يشير الجدول رقم (4-10) إلى نتائج إختبار الفرضية الرئيسة الثانية التي يمكن التعبير عنها

رياضيا بالمعادلة التالية $(Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i)$ ولفحص مقدار الإختلاف في المتغير التابع عن

المتغير المستقل ($H_0: \beta_1 = 0$ $H_A: \beta_1 \neq 0$) ومن الجدول نجد أن قيمة (T) المحسوبة اكبر من

قيمتها الجدولية (عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول

الفرضية البديلة، أي أن الاستقطاب الالكتروني له تأثير على الولاء التنظيمي في شركة امنية

للاتصالات، وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات والتي ذكرت في الدراسات السابقة.

الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية

لا يوجد أثر للاستقطاب الالكتروني بأبعاده (الكلفة، الفاعلية، العدالة) على الولاء التنظيمي في شركة امنية للاتصالات عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). لاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple regression) لكون هذه الفرضية تبحث في أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع وقد ظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية في الجدول رقم (4-11)

جدول (4- 11)

نتائج إختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية

معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة (Sig)	قيمة (F) المحسوبة	P-Value	T	المتغير التابع	β	المتغيرات المستقلة	الفرضية الفرعية
0.334	0.587	0.000	63.419	0.001	4.017	الولاء التنظيمي	0.44	الكلفة	الأولى
				0.016	4.541		0.39	الفاعلية	الثانية
				0.000	3.025		0.52	العدالة	الثالثة

درجة الحرية (n-1) = 153 مستوى الحرية ($\alpha \leq 0.05$) قيمة t الجدولية (2.08)

إختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الكلفة على معدل الدوران الوظيفي في شركة امنية وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وبالإشارة إلى نتائج الجدول رقم (4-11) والمتضمن نتائج إختبار الفرضية الأولى وما إنبثق عنها من فرضيات فرعية، وبالرجوع إلى النتائج الخاصة بالفرضية الفرعية الأولى نجد أن قيمة (T)

المحسوبة (4.017) هي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) والمساوية ل (2.08) وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد P-Value مساوي إلى (0.005) وهو أكبر من قيمة المعنوية المعتمدة مما يعني رفض الفرضية العدمية التي تشير إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً للكلفة على الولاء التنظيمي في شركة امنية للاتصالات، وقبول الفرضية البديلة والتي تشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لبعد الكلفة على الولاء التنظيمي.

إختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الفاعلية على معدل الدوران الوظيفي فس شركة امنية للاتصالات وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

وبالعودة إلى نتائج الجدول رقم (4-11) ولإختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي يمكن التعبير عنها رياضياً بالمعادلة التالية ($Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$) ولفحص مقدار الإختلاف في المتغير التابع عن المتغير المستقل ($H_0: \beta_1 = 0$ $H_A: \beta_1 \neq 0$) ومن الجدول السابق رقم (4-11) نجد أن قيمة (T) المحسوبة (4.541) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن بعد الفاعلية له تأثير على الولاء التنظيمي في شركة امنية للاتصالات.

إختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العدالة على معدل الدوران الوظيفي شركة امنية للاتصالات وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ومن نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الثالثة والتي ظهرت في الجدول رقم (4-11) نجد إن قيمة (T) المحسوبة (3.025) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، والمساوية ل (2.08) وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي ان بعد العدالة له تأثير معنوي على الولاء التنظيمي.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

(1 - 5): النتائج

(2 - 5): التوصيات

(3 - 5): الدراسات المستقبلية

(1-5): النتائج

(1.1.5): النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

1. أظهرت نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات هذه الدراسة أن الاستقطاب الإلكتروني بأبعاده (الكلفة، الفاعلية، العدالة) كانت جميعها مرتفعة، وقد حصل بعد الفاعلية على أعلى متوسط حسابي لجميع الفقرات (3.87)، ومن خلال نتائج التحليل الوصفي التي تم التوصل إليها فإن الباحث يفسر ذلك بأن فاعلية الاستقطاب الإلكتروني في شركة أمنية للاتصالات مرتفعة بسبب إهتمام الإدارة ودعمها المستمر لكافة الاعمال التي من الممكن ان تطبق بشكل الكتروني ، مما يدعم ذلك على زيادة فاعلية الشركة بالكثير من الأعمال الالكترونية من ضمنها الاستقطاب الإلكتروني.

2. أظهرت نتائج التحليل الوصفي ايضا ان إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص الكلفة قد ساهمت في الاستقطاب الإلكتروني من قبل الشركة، ويستدل الباحث على أن الكلفة المرتفعة للاعلانات الخاصة بطلب موظفين جدد قد تم التخلص منها عن طريق الاعلانات الالكترونية التي تتبعها الشركة من خلال موقعها الإلكتروني والسماح للمرشحين بتعبئة طلب التوظيف بشكل الكتروني.

3. بينت نتائج التحليل الوصفي من وجهة نظر المبحوثين فيما يتعلق بمتغير الفاعلية في الشركة أنها كانت مرتفعة حيث بلغ متوسط إجابات عينة الدراسة على جميع فقرات هذا المتغير (3.87) مما يشير إلى انجاز العمل داخل الشركة بشكل فاعل اضافة الى ذلك فإن الاستقطاب الإلكتروني يساعد على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

4. بينت نتائج التحليل الوصفي فيما يخص فقرات متغير العدالة في الشركة انها كانت مرتفعة حيث ان الاستقطاب الالكتروني يساعد المنظمة بأن تكون اكثر عدالة حيث تعطى الفرصة لكافة المتقدمين بالتساوي دون اي تحيز.

5. بينت النتائج أن الرضا الوظيفي في شركة امنية للاتصالات كان ايضا مرتفعاً ويعود ذلك لعدة اسباب من وجهة نظر الباحث اهمها:

- تناسب الرواتب الممنوحة في الشركة مع الجهد المقدم من قبل الموظف .
- شعور الموظفين بالرضا اتجاه شركتهم.
- مراعاة الشركة لتحسين ظروف الموظفين.
- اجراءات العمل السهلة التي تضعها ادارة الشركة.

6. كما بينت النتائج أن المتغير التابع الولاء التنظيمي في شركة امنية للاتصالات، كان مرتفعاً بحسب آراء عينة الدراسة إذ كانت قيم المتوسطات الحسابية للإجابة على فقرات هذا المتغير التابع (3.81) الأمر الذي يشير إلى مدى إهتمام الشركة بموضوع الولاء التنظيمي وهذا يتضح من خلال:

- الثقة التي يشعر بها الموظفون اتجاه شركتهم.
- عدم رغبة الموظفين بالانتقال الى شركات اخرى.

(2 . 1 . 5): النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة

1. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإستقطاب الالكتروني والذي يتمثل في (الكلفة، الفاعلية، العدالة) على معدل دوران العمل ببعديه(الرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي) في شركة امنية

للاتصالات وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.748). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.559)، حيث انسجمت نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من دراسة (Ghour, 2013) ودراسة (Galhenaa, 2014).

2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للكلفة على الرضا الوظيفي في شركة امنية للاتصالات ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.606) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.368)، حيث انسجمت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (حويحي، 2008).

3. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للكلفة على الولاء التنظيمي في شركة امنية للاتصالات ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.440) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.193)، حيث انفتقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (جرايدي، 2013).

4. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للفاعلية على الرضا الوظيفي في شركة امنية للاتصالات ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.687) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.473) وتأتي نتائج هذه الدراسة منسجمة مع دراسة (Abo-Ela, 2014).

5. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للفاعلية على الولاء التنظيمي في شركة امنية للاتصالات ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.641) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.411) وهذا ما أكدته دراسة (Anna, 2009).

6. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة على الرضا الوظيفي في شركة امنية للاتصالات ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.621) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.386)، وهذا ما اتت به دراسة (Ing, 2006).

7. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة على الولاء التنظيمي في شركة أمنية للاتصالات ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.710) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R² فقد بلغ (0.505)، حيث تتسجم هذه النتيجة مع دراسة (Hassan and Razi, 2013).

(2-5): التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن للباحث أن يوصي بما يلي:

أولاً: التوصيات التي تتعلق بالاستقطاب الالكتروني:

1. العمل على وضع سياسات واجراءات من شأنها ممارسة وتعزيز العمل على الاستقطاب الالكتروني في الشركة لما له من مساهمة في تقليل تكلفة الاستقطاب بالشركة.
2. العمل على وضع برمجيات خاصة من شأنها تسهيل عملية البحث عن المرشحين الأكفأ والذين تقدموا من خلال موقع الشركة الالكتروني.
3. ضرورة زيادة مستوى الفاعلية بالاستقطاب الالكتروني وذلك من خلال تدريب الجهات المختصة بالاستقطاب الالكتروني ومن خلال التحفيز المستمر من قبل الادارة العليا على استخدام تطبيقات من شأنها زيادة كفاءة الاستقطاب الالكتروني.
4. اتباع سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وخصوصا في دائرة الاستقطاب لما لها دور فعال في اختيار الموظفين.
5. الاهتمام بالمعايير الشخصية والمؤهلات لطالبي الوظائف مما يحقق العدالة في عملية

التوظيف

ثانياً: التوصيات التي تتعلق بالمتغير التابع الدوران الوظيفي:

6. ان تعمل ادارة الشركة على دراسة الرواتب لكافة الموظفين والتأكد من مدى ملائمة الرواتب والاعمال التي يقوم بها الموظفين والعمل على مراجعته هذه الرواتب بشكل مستمر.
7. يجب على ادارات الشركات توفير بيئة امنة للعمل من حيث الامان الوظيفي والعمل على حل المشاكل التي تواجهها بشكل حكيم وسريع.
8. ضرورة تبسيط اجراءات العمل داخل الشركة مما له اثر ملموس على دوران العمل.
9. ان تقوم الشركات بتعزيز الثقة للموظفين وذلك من خلال الحوافز المعنوية والمادية.

قائمة المراجع

المراجع العربية

أبو العلا، رانيا محمد (2009). دراسة تحليليه بعنوان "تقييم الاستقطاب

الالكتروني للموارد البشرية". رسالة ماجستير جامعة المنصورة، مصر .

أبو العلا، محمد صلاح الدين(2009) دراسة تحليليه بعنوان "ضغوط العمل وأثرها على الولاء

التنظيمي"دراسه تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخليه فيكلية التجارة الاسلاميه،

(رسالة غير منشوره) ، غزة فلسطين .

أبو حمور، عنان محمد (2011) مستوى الضغوط النفسية وعلاقته بدوران العمل كما يراه

الموظفون في مركز محافظة البلقاء في الأردن ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة

اليرموك .

أبو نصار ، محمد (2016) العلوم الادارية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

المرسي ،جمال(2003) ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، القاهرة.

برنوطي، سعاد (2007) ادارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن.

جرايدي،شطاح (2013). دراسة تحليليه بعنوان "اثر الرضا الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي"

التي اجريت في جامعة قاصدي مباح، ورقلة، الجزائر .

حجازي، هيثم.(2014): المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، دار الرضوان للنشر،

عمان

الهوراني، محمد، (2011). دراسة تحليلية لمشاكل البحث عن العمال وتشغيلهم ودوران العمل

لدى المنشآت الصناعية الأردنية، دراسات الجامعة الأردنية.

حويحي، مروان (2008). دراسة تحليلية بعنوان "أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل" غزة.

الخزامي، علي (2003). إدارة الموارد البشرية إلى أين التحديات التجارب التطلعات، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة.

رفاعي، رفاعي، إسماعيل، بسيوني. (2004) إدارة السلوك في المنظمات، تعريب ومراجعة ، دار المريخ للنشر، الرياض.

زكي ، ناصر (2010) تفعيل سياسة التدوير الوظيفي بالقطاع الحكومي، جامعة الدول العربية، القاهرة .

زويلف، انعام (2003). إدارة الأفراد، صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.

السالم، مؤيد(2009). "إدارة الموارد البشرية- مدخل استراتيجي تكاملي" الطبعة الأولى إثراء للنشر.

الصيرفي، محمد.(2003): إدارة الموارد البشرية، المفاهيم والمبادئ، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن.

الطراح علي ،النجار غانم (2001). "قياس مدى قدرة العوامل الديمقراطية وضعف العمل في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في المنظمات الصحية الكويتية ،مجلة العلوم

الاجتماعية عدد 1

عباس ،سُهيلة محمد (2003) ، إدارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي ، عن : دار وائل.

عباس، جيهان (2012) أهمية التحول من النظم الإدارية التقليدية إلى النظم الإدارية الرقمية،

رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، دمشق، سوريا.

عباس، س، حسين، ع.(2006). إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، ط1، عمان.

عبد الباقي، ص.(2001): الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار

الجامعية، الإسكندرية.

عبد الباقي، صلاح الدين محمد، (2009) السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، عمان.

حنفي، عبدالغفار (2007)، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: الدار

الجامعية.

عبد اللطيف، عبد اللطيف، (2003) العلوم السلوكية في التطبيق الإداري، منشورات جامعة

دمشق.

عبدالباري درة، و زهير الصباغ، (2008)، "إدارة الموارد البشرية"، الطبعة الأولى الأردن، عمان،

دار وائل للنشر.

العنبي، سعود السواط، طلق عوض الله، (1997). الولاء التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه، جامعة

الملك عبد العزيز، مجلة الإداري، مسقط.

العديلي، ناصر محمد (2008). السلوك الإنساني والتنظيمي، ط1 الإدارة العامة للبحوث.

العطية، ماجدة (2003). سلوك المنظمة - سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع،

الطبعة الأولى، عمان.

عقيلي، ع.(2005): إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، الطبعة

الأولى، الأردن.

العميان، محمود، (2008) السلوك التنظيمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

فريج، جهاد، (2016) رسالة جامعيه بعنوان: الاستقطاب الالكتروني وأثره على الأداء الوظيفي،

عمان، الأردن: جامعة الشرق الأوسط.

القحطاني، (٢٠١١). التدوير الوظيفي ومدى اسهامه في التنمية البشرية. الرياض: جامعة نايف

للعلوم الامنية.

الكبيسي، عامر(2004). "إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية" ، القاهرة، مصر، المنظمة

العربية للتنمية.

ماهر, أحمد (2006) إدارة الموارد البشرية, الدار الجامعية ,الاسكندرية , مصر .

ماهر, أحمد (2003): إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية.

مرعي،محمد مرعي(2001). دليل التدريب في المؤسسات والإدارات، سوريا - دمشق : دار الرضا

للنشر .

المعاني ،أيمن عودة(1999) الولاء التنظيمي لدى المديرين في الوزارات الأردنية ،دراسة ميدانية

،مجلة الإداري، مسقط .

المعشر، زياد و الهيتي، صلاح الدين (2010)دراسة تحليليه بعنوان "تأثير الاستقطاب والبقاء

على الأداء الوظيفي في وظائف الإدارة العليا". جامعة مؤتة.

النجار فريد (1998). إدارة وظائف الأفراد وتنمية الموارد البشرية ،مؤسسة شباب الجامعة .

النجار، نبيل(2008) إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الشركة العربية للنشر والتوزيع ط1 .

نجم، نجم عبود،(2004) "الإدارة الإلكترونية" ، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.

الهيتي، خالد عبد الرحيم (2005)"إدارة الموارد البشرية، (مدخل استراتيجي)"، دار وائل، الطبعة

الثانية، عمان.

المراجع الأجنبية

- Aboul-Ela, G. (2014). Development a Scale to measure the perceived Benefits of E-Recruitment from the viewpoint of the Recruiter, *Journal of Business and Retail Management Research*, 9(1).
- Anna B. Holm (2009). The Effect of E-recruitment On the Recruitment Process. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 1(2).
- Armstrong, M, (1999). "A Handbook Of Human Resource Management Practice", Published By Kogan, London.
- Brown, S, Gaia Garino B. and Christopher Martin , (2009), Firm Performance And Labour Turnover: Evidence From The 2004 Workplace Employee Relations Survey, *Economic Modelling* 26 (2009) 689–695.
- Clark-Rayner, P. and Harcourt, M. (2010). The Determinants of Employee Turnover Behavior: New Evidence from a New Zealand Bank, *Research and Practice in Human Resource Management*, 8(2), 61-71.
- Dhamija, P.(2012). E-Recruitment: A Roadmap Towards E-Human Resource Management, *International Refereed Research Journal*, 3(2).
- Greiner, B.A. and Krause, N. (2005). Objective stress factors, accidents, and absenteeism in transit operators: A theoretical framework and empirical evidence, *Occupational Health Psychology*.

- Greiner, Ben, (2003), The Online Recruitment System ORSEE: A Guide for the Organization of Experiments in Economics, Working Paper, August: 7-20.
- Galhena, and Liyanage, (2014). Effect of E-Recruitment on Behavioural Intention of Candidates Empirical Evidence from Management Undergraduates in Sri Lanka. International Journal of Engineering and Advanced Technology, 1(4).
- Huselid, M.A. (1996). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. Academy of Management Journal, 38, 635-672.
- Hassan, M. and Razi, N. (2013). Relationship between Emotional Intelligence and Employees Turnover Rate in FMCG Organizations. International Journal of Applied Research, 2(1).
- Ing-Chung, Huang (2006) , Constructing factors related to worker retention, International journal of manpower, volume 27 , number 5.
- Kaur, P. (2015). E-recruitment: A conceptual study. International Journal of Applied Research; 1(8), P 78-82.
- Mullins, Laurie J, (2001). Hospitality Management And Organizational Behaviour, 4th Ed, Pearson Education Limited, Usa.
- Ninemeier, Jack D And Hayes, David K., (2006). Restaurant Operations Management. Principles And Practices, 1st Ed, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Naveed. K , GHOURI.A (2013). IMPACT OF E-RECRUITMENT AND JOB-SEEKERS PERCEPTION ON INTENTION TO

PURSUE THE JOBS. International Journal of Engineering and
Advanced Technology

O'Reilly, C. and Caldwell, D. (1980). The commitment and Job
Tenure of NEW Employee: some Evidence of Post Decisional
Justification", Administrative Science Quarterly, vol.26.

الملحق رقم (1)

إستبانه الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم



تحية طيبة وبعد:

ينوي الطالب القيام بدراسة حول أثر الإستقطاب الإلكتروني على معدل الدوران الوظيفي - دراسة حالة في امنية للاتصالات - الاردن ، كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الإلكترونية - جامعة الشرق الأوسط.

وعليه يرجى التكرم بملئ الاستبانه وحسب شدة موافقتكم على الفقرة، علما بأن هذه البيانات ستجمع لإغراض البحث فقط.

وتقبلوا فائق الشكر والتقدير

الطالب: ابراهيم الاحمد

مارس/2016

معلومات عامة

(1) النوع الاجتماعي:

○ ذكر ○ انثى

(2) الفئة العمرية:

○ من 20-27 سنة ○ من 28-37 سنة ○ من 38-47 سنة ○ 48 فأكثر

(3) المؤهل العلمي:

○ ثانوية عامة ○ دبلوم ○ بكالوريوس ○ دراسات عليا

(4) سنوات الخبرة

○ اقل من 5 سنوات ○ 5 - 10 سنوات ○ 11 - 15 سنة ○ 16 سنة فأكثر

محاور الإستبانة وفقراتها:

ت	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
الكلفة						
1	يعمل الاستقطاب الالكتروني على تخفيض تكاليف عملية الاستقطاب .					
2	يعمل الاستقطاب الالكتروني في تخفيض تكاليف التقييم بالنسبة للمرشحين.					
3	يحاول الاستقطاب الالكتروني على تخفيض التكاليف من خلال تقليل الوقت المستغرق في عملية الاستقطاب.					
4	يعمل الاستقطاب الالكتروني على تخفيض تكاليف البحث بالنسبة للشركة.					
5	يسعى الاستقطاب الالكتروني على تخفيض تكاليف إعلانات التوظيف التقليدية.					
الفاعلية						
6	يقلل الاستقطاب الالكتروني من وقت عملية الاستقطاب مما يحقق الفاعلية في عملية التقديم.					
7	يساعد الاستقطاب الالكتروني في سرعة الوصول الى اكبر عدد ممكن من المرشحين بسرعة كبيرة.					
8	يعطي الاستقطاب الالكتروني صورة متكاملة عن المنظمة.					
9	الاستقطاب الالكتروني يحقق الفاعلية في عملية التوظيف.					
10	يعمل الاستقطاب الالكتروني على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.					
العدالة						
11	يعمل الاستقطاب الالكتروني على الاهتمام بالمعايير الشخصية والمؤهلات لطالبي الوظائف مما يحقق العدالة في عملية التوظيف					
12	يوفر الاستقطاب الالكتروني العدالة وعدم التحيز باختيار الموظفين.					

					13	يحقق الاستقطاب الالكتروني العدالة لجميع افراد العمل في الشركة .
					14	يسهل الاستقطاب الالكتروني الوصول الى الشخص الأكفئ اذا تقاربت مستويات المتقدمين.
					15	الاستقطاب الالكتروني يعمل على توزيع الجهود بشكل متساوي في العمل.
الرضا الوظيفي						
					16	تتناسب الرواتب الممنوحة في الشركة مع الجهد المقدم من قبل الموظف .
					17	تعد بيئة الشركة امنه لأنها تخلو من المشاكل.
					18	تراعي ادارة الشركة عملية التحسين المستمر لأداء العاملين من خلال الدورات التدريبية.
					19	تعد اجراءات العمل في الشركة سهلة .
					20	بشكل عام يشعر الموظفون بالرضا اتجاه الشركة.
الولاء التنظيمي						
					21	اشعر بالثقة لأني أعمل بهذه الشركة.
					22	سنتكون هذالشركة خيارى الافضل للعمل بها بالرغم من المشاكل التي قد تواجهني اثناء عملي.
					23	سوف لن انتقل من هذه الشركة حتى لو كانت رواتب الشكاك الاخرى افضل.
					24	انصح جميع اصدقائي بالعمل بهذه الشركة.
					25	لم تتغير ثقتي بهذا الشركة و سوف استمر بالعمل بها.

شاكرين حسن تعاونكم...

- الاستبانة من اعداد الباحث

المصدر: صممت هذه الاستبانة اعتماداً على العديد من الدراسات السابقة التي تم مراجعتها حيث تم اعتماد هذه

العوامل بناءً على تكرارها في أغلب الدراسات السابقة، وفيما يلي الدراسات التي تم الاعتماد عليها

(فريج, 2016 وحويحي, 2008 وأبو العلا, 2009 والهوراني, 2011)

الملحق رقم (2)

أسماء محكمي إستبانة الدراسة

الجامعة	التخصص	الاسم	التسلسل
الجامعة الاسلامية	ادارة أعمال	د. ايمن خاطر	1
جامعة الشرق الأوسط	ادارة أعمال	د. احمد علي صالح	2
جامعة الإسراء	ادارة أعمال	د. مراد العطيانى	3
جامعة الشرق الأوسط	تكنولوجيا المعلومات	د. هبة ناصرالدين	4
جامعة الشرق الأوسط	تكنولوجيا المعلومات	د. صادق الحموز.	5
جامعة الشرق الأوسط	أعمال الكترونية	د. هنادي سلامة.	6
جامعة الشرق الأوسط	تسويق	الدكتور سمير الجبالي.	7