

الاستقطاب وعلاقته بالرضا الوظيفي من منظور إسلامي:
دراسة تطبيقية في الأردن

ماجد فوزي محمد أبو غزالة

أكاديمية الدراسات الإسلامية

جامعة ملايا

كوالالمبور

٢٠١٦

الاستقطاب وعلاقته بالرضا الوظيفي من منظور إسلامي:
دراسة تطبيقية في الأردن

ماجد فوزي محمد أبو غزالة

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه

قسم الشريعة والإدارة
أكاديمية الدراسات الإسلامية
جامعة ملایا
كوالالمبور

٢٠١٦

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى في محكم كتابه العزيز:

﴿وَقَالَ رَبُّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى
وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ

(سورة الفحل: 19)

الصَّالِحِينَ ﴿

شكر وتقدير

أتوجه بعد حمد الله تعالى والثناء عليه بما هو أهله؛ بالشكر الجزيل إلى كل من أعانني على إنجاز هذا البحث بتوجيه أو نصيحة أو إرشاد لمرجع أو تصحيح لمعلومة أو غير ذلك؛ وأخصّ بالشكر كلاً من:

- مُشرفتي الدكتورة نور عزة بنت كمري والدكتورة سناء عبد الكريم الخناق اللتين لم تبخلا بالتوجيه والإرشاد طيلة فترة إعداد هذه الرسالة، وحتي على الإنجاز وتوجيهي للطرق المثلى والأساليب العلمية الفضلى في كتابة الرسائل العلمية، فلا عُدمتَ منهما نفعاً ولا نُصْحاً، فجزاهما الله عني خيراً.

- الداتو الأستاذ الدكتور ذو الكفل محمد يوسف، عميد أكاديمية الدراسات الإسلامية، حيث كان له فضلٌ علي منذ تسجيلي في الأكاديمية وما يتعلق بدراستي في جامعة ملايا من جهود مباركة وحرص على المصلحة العامة مع طلبة العلم وإرشادهم لما ينفع الإسلام والمسلمين من هذا العلم، فله خالص الدعاء وأطيب التمنيات.

- الهيئة الأكاديمية في قسم الشريعة والإدارة على جهودهم المباركة بالعمل كفريق واحد وروح واحدة لدعم طلبة العلم وحثهم على الإنجاز ومتابعة مصالحهم، فلهم جزيل الشكر والعرفان.

ولستُ أحصي من أكرموني بفضلهم وأغدقوا عليّ من معارفهم وعلومهم، لكن حسبي أن الله يعلمهم، وأودّ أن يعلموا بأنني طالب علماً يجب نفع الآخرين بما فتح الله عليّ (فأحب الناس إلى الله أنفَعهم للناس). فجزاكم الله جميعاً عني كل خير، والله ولي التوفيق.

ماجد فوزي محمد أبو غزالة

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى بيان ماهية الاستقطاب ومزاياه وعيوبه وخطواته، ومبررات الاهتمام به، ثم تحليل العلاقة بين الاستقطاب والرضا الوظيفي، وربطها مع القيم والمبادئ التي حثت عليها الشريعة الإسلامية في العملية التعليمية. وفي الوقت الحاضر تتجه كثير من المؤسسات نحو بناء نظام متكامل يغطي جميع معاملات المؤسسة الداخلية والخارجية، ومن ضمنها آلية توظيف جديدة ومتميزة توفر على المؤسسة الجهد والوقت والتكلفة في توفير الخدمة بأفضل الطرق، التي تحقق الهدف من عملية استقطاب الطاقات الوظيفية المطلوبة. وقد تم جمع بيانات الدراسة من خلال توزيع استبانة غطت جميع العوامل التي افترضها الباحث في العلاقة بين المتغيرين الاستقطاب والرضا الوظيفي، من ناحية العائد المادي، والمجال العلمي، والأنظمة والقوانين، والمناخ الوظيفي، والمجال الأسري أو الاجتماعي، وتفرع عن كل فرضية جملة من التساؤلات تبحث في مدى تحقق العلاقة وأثرها على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات، مع توضيح أهمية الرضا في الشريعة الإسلامية من بداية التعاقد إلى نهايته. وقد طبقت الدراسة التحليلية على جامعتي "الشرق الأوسط" و "العلوم الإسلامية العالمية"، لأنهما ذات طابع دولي في استقطاب أعضاء هيئة التدريس حسب الخبرات والكفاءات العلمية من خارج بلد الجامعة (الأردن). وقد تم تحليل النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، ومن خلال اختبار T. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين الاستقطاب والرضا الوظيفي في جميع العوامل ما عدا المجال المادي، ومنها خرجت جملة من النتائج والتوصيات تسهم

في تطوير نظم الاستقطاب في الجامعات والارتقاء بمستوى جودة التوظيف كما أنها تبين أهمية تبادل

الخبرات والكفاءات بين البلدان المختلفة.

University of Malaya

ABSTRAK

Penyelidikan ini bertujuan untuk mengkaji konsep pengambilan pekerja, kelebihan dan kekurangannya, langkah-langkah dan kepentingannya. Kajian ini juga adalah untuk menganalisis hubungan antara pengambilan pekerja dengan kepuasan pekerjaan, serta kaitannya dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip Islam dalam dunia akademik. Hal ini memandangkan banyak institusi masa kini cenderung untuk menggunakan sistem integrasi dalam interaksi sesama institusi di dalam dan luar negara. Ia termasuklah mekanisma pengambilan pekerja baru yang menjimatkan masa dan kos institusi dengan memberi pertimbangan rapi kepada semua kebarangkalian yang membantu pencapaian tujuan pengambilan pekerja yang diperlukan. Untuk tujuan tersebut, data penyelidikan dikumpulkan melalui soal selidik yang meliputi segala pembolehubah berkaitan pengambilan pekerja dan kepuasan pekerjaan. Ia meliputi aspek ganjaran kewangan, bidang akademik, perundangan dan peraturan, persekitaran kerjaya dan kedudukan sosial. Setiap hipotesis mengandungi beberapa soalan yang mengambilkira sejauh mana hubungan dan impak pembolehubah terhadap institusi pendidikan (universiti) dan menggambarkan betapa pentingnya kepuasan pekerjaan dari mula hingga tamat kontrak menurut perspektif Islam. Penyelidikan ini telah dijalankan di Middle East University dan World Islamic Sciences University memandangkan kedua-dua universiti tersebut mengaplikasikan ciri-ciri antarabangsa dalam pengambilan tenaga pengajar daripada luar Jordan. Analisis data telah dijalankan menggunakan perisian SPSS dengan menggunakan ujian T. Dapatan penyelidikan ini mendapati wujud hubungan antara pengambilan pekerja dan kepuasan pekerjaan dalam semua aspek kecuali berkaitan ganjaran kewangan. Dapatan ini dilihat dapat menyumbang kepada perkembangan pengambilan pekerja secara efektif di universiti. Dapatan kajian ini juga mengandungi implikasi praktikal untuk penambahbaikan kualiti pengambilan pekerja. Dapatan ini

turut menjelaskan betapa pentingnya pertukaran pengalaman antara fakulti di pelbagai negara.

University of Malaya

ABSTRACT

This study strives to investigate the concept of recruitment, its advantages and disadvantages, its procedures and importance. This study also aims to analyze the relation between recruitment and job satisfaction, and its connection with Islamic values and principles in academic environment. Nowadays, many institutions are moving towards creating an integrated system, which covers institutions interaction internally and externally. It includes a new recruitment mechanism which could save time and cost of the institution by considering all possibilities in achieving the recruitment purpose. Thus, data was collected through a questionnaire, which covers all variables - financial reward, academic field, laws and regulations, career environment, and social status. Each hypothesis has a number of questions regarding the variables relationship and its impact on educational institutions (universities), as well as illustrating the importance of job satisfaction from the beginning to the end of contract according to Islamic perspective. The study has been conducted at “Middle East University” and “World Islamic Sciences University” which are applying international characteristics in recruiting the educators from outside Jordan. The data collected was analyzed with the SPSS software, by using T test. The findings reveal that there are relations between recruitment and job satisfaction in all aspects except in financial reward aspect. These findings may contribute to the recruitment system development at universities. These findings also have practical implications for upgrading the quality employment. It also shed light on the importance of experiences exchange among faculties in different countries.

المحتويات

أ	إقرار
ج	شكر وتقدير
د	ملخص الدراسة باللغة العربية
و	ملخص الدراسة باللغة الماليزية
ح	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
ط	فهرس المحتويات
م	قائمة الجداول والأشكال
1	الفصل الأول: المقدمة (خطة الدراسة)
2	1:1: تمهيد
8	1:2: مشكلة الدراسة
10	1:3: أهداف الدراسة
12	1:4: أسئلة الدراسة
14	1:5: فرضيات الدراسة
18	1:6: أهمية الدراسة
22	1:6:1: المنظور النظري
22	1:6:2: المنظور العملي
24	1:7: مجال الدراسة وحدودها
25	1:7:1: مجال الدراسة

25 حدود مكانية 1:7:2
25 حدود زمانية 1:7:3
26 منهج الدراسة 1:8
26 المصطلحات الإجرائية 1:9
28 الدراسات السابقة 1:10
28 الدراسات الأجنبية 1:10:1
33 الدراسات العربية 1:10:2
40 الهيكل العام للدراسة 1:11
43 الفصل الثاني: الاستقطاب الإلكتروني
44 تمهيد 2:1
46 المفهوم والمنطلقات 2:2
59 النشأة والتطور 2:3
60 الاستقطاب في الحضارة الإسلامية 2:3:1
62 الاستقطاب والتوظيف في القرن الماضي 2:3:2
63 الاستقطاب المعاصر 2:3:3
65 أهمية الاستقطاب الإلكتروني 2:4
73 خصائص الاستقطاب الإلكتروني 2:5
78 مزايا للاستقطاب الإلكتروني وعيوبه 2:6
81 آليات تنفيذ الاستقطاب الإلكتروني 2:7

84 الرؤية الإسلامية للاستقطاب الإلكتروني
89 الخلاصة
92 الفصل الثالث: الرضا الوظيفي
93 3:1 تمهيد
95 3:2 المفهوم والمنطلقات
101 3:3 النشأة والتطور للرضا الوظيفي
104 3:4 أهمية الرضا الوظيفي وعوامله
107 3:5 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
121 3:6 نظريات الرضا الوظيفي وخصائصه
122 3:7 قياس الرضا الوظيفي وأساليبه
128 3:8 الرؤية الإسلامية للرضا الوظيفي
131 3:9 الخلاصة
132 الفصل الرابع: منهجية الدراسة
133 4:1 تمهيد
133 4:2 مجتمع الدراسة
134 4:3 عينة الدراسة
135 4:4 أداة الدراسة
136 4:5 صدق الأداة
136 4:6 متغيرات الدراسة

137 4:7 إجراءات تنفيذ الدراسة التطبيقية
138 4:8 التعريف بالجامعتين
141 الفصل الخامس: النتائج والاستنتاجات
142 5:1 تمهيد
143 5:2 المعالجة الإحصائية
148 5:3 اختبار الفرضيات
163 5:4 دراسة العلاقة بين الاستقطاب الإلكتروني والرضا الوظيفي
164 الفصل السادس: الخلاصة والتوصيات
165 6:1 خلاصة نتائج الدراسة
171 6:2 التوصيات
175 المصادر والمراجع
182 الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

- شكل رقم 1: العلاقة بين أهداف الاستقطاب وعوامل الرضا الوظيفي 17
لدى عضو هيئة التدريس في الجامعة.
- شكل رقم 2: رسم بياني يوضح اجوبة المجال المادي في الدراسة التحليلية 149
- شكل رقم 3: رسم بياني يوضح اجوبة مجال اللوائح والقوانين للدراسة التحليلية 152
- شكل رقم 4: رسم بياني يوضح اجوبة عن المجال العلمي للدراسة التحليلية 155
- شكل رقم 5: رسم بياني يوضح اجوبة عن المناخ الوظيفي للدراسة التحليلية 158
- شكل رقم 6: رسم بياني يوضح اجوبة عن المجال الأسري للدراسة التحليلية 161
- جدول رقم 1: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي حسب مصدرها 120
- جدول رقم 2: معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا 144
- جدول رقم 3: التحليل الوصفي لعينة الدراسة 145
- جدول رقم 4: التوزيع التكراري والنسب المئوية لأسئلة الدراسة 147
- جدول رقم 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عينة الدراسة عن الفقرات ...
المتعلقة بالمجال المادي مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية
- جدول رقم 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) لفقرات التي تتعلق ...
بالمجال المادي مقارنة بالمعيار (3)
- جدول رقم 7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عينة الدراسة عن الفقرات
المتعلقة بمجال اللوائح والقوانين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

- 153 جدول رقم 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) للفقرات التي تتعلق ...
بمجال اللوائح والقوانين مقارنة بالمعيار (3)
- 154 جدول رقم 9: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عينة الدراسة عن الفقرات ...
المتعلقة بالمجال العلمي والترقية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية
- 156 جدول رقم 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) للفقرات التي تتعلق .
بالمجال العلمي مقارنة بالمعيار (3)
- 157 جدول رقم 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عينة الدراسة عن الفقرات ...
المتعلقة بالمجال العلمي والترقية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية
- 159 جدول رقم 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) للفقرات التي تتعلق .
بالمناخ الوظيفي مقارنة بالمعيار (3)
- 160 جدول رقم 13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عينة الدراسة عن الفقرات ...
المتعلقة بالمجال الأسري والاجتماعي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية
- 162 جدول رقم 14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) للفقرات التي تتعلق .
بالمجال الأسري مقارنة بالمعيار (3)
- 163 جدول رقم 15 : نتائج العلاقة بين التوظيف الإلكتروني والرضا الوظيفي

الفصل الأول

المقدمة

(خطة الدراسة)

University of Malaya

1:1: تمهيد:

مُنِحَ الإنسان المقدرة على إنجاز أعمال مختلفة في حياته، فتميّز في إتقان بعضها، وصُعِبَ عليه اتقان بعضها الآخر اثناء إنجازها لها بصفة فردية. وقد ثبت أن الأعمال التي يصعب عليه إنجازها تتجاوز نسبتها (50%)، وتجاوز هذه المشكلة يضطر الفرد للعمل ضمن إطار جماعي مُنظَّم، يقوم على أسس لإنجازها في صورة عمل مشترك من خلال فريق يقوم كل فرد فيه بمهمة يمتاز بها تمثل دوره في هذا العمل الجماعي. وقد حث الدين على العدل والمساواة في المعاملة بين البشر، كروح لهم حق في الحياة تستوجب تكريم إنسانيتهم واحترامها، وعليهم حقوق ينبغي عليهم أن يؤدوها، وكل ذلك وفق معيار التقوى مصداقاً لقوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ

لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿٩٣﴾ ﴿١﴾. فعلى كل إنسان

القيام بالمهام التي يتمكن من إنجازها حسب قدراته التي وهبها الله أياها؛ لأنه محاسب عليها، لقوله تعالى:

﴿فَوَرِّبَاكَ لَنَسْتَلَنَّهٗمْ أَجْمَعِينَ ﴿٩٢﴾ عَمَّا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٣﴾﴾ ﴿٢﴾ ، وكما أخبرنا الرسول

عليه الصلاة والسلام بقوله: "يَا أَيُّهَا النَّاسُ، أَلَا إِنَّ رَبَّكُمْ وَاحِدٌ، وَإِنَّ أَبَاكُمْ وَاحِدٌ، أَلَا لَأَفْضَلُ لِعَرَبِيٍّ

عَلَىٰ عَجَمِيٍّ، وَلَا لِعَجَمِيٍّ عَلَىٰ عَرَبِيٍّ، وَلَا أَحْمَرَ عَلَىٰ أَسْوَدَ، وَلَا أَسْوَدَ عَلَىٰ أَحْمَرَ، إِلَّا بِالتَّقْوَىٰ" ﴿٣﴾.

(1) سورة الحجرات: 13.

(2) سورة الحجر: 92-93.

(3) ابن حنبل، أحمد، مسند الإمام أحمد بن حنبل، تحقيق: الشيخ شعيب الأرنؤوط، بيروت: مؤسسة الرسالة، 2001، ج38، ص474، حديث رقم: 23489، وحكم الشيخ الأرنؤوط على الحديث بأن إسناده صحيح.

ولتمكين أي فرد من تحقيق النجاح في ممارساته والاتقان في أعماله سواء قام بها بصورة فردية أو كشريك أو عضو في مجموعة فإنه لا بدّ من أن يتم إختياره بصورة موضوعية تراعي مجموعة القدرات أو الجدارات التي تتطلبها طبيعة الأعمال والمهام التي ستوكل إليه أو سيشارك في القيام بها. وهذا ما يمثل أهم مهام عملية الاستقطاب الوظيفي. إن مفهوم الاستقطاب وما ينبني عليه من جهد بشري يهدف إلى تحديد القوى العاملة المطلوبة، والتخطيط، للحصول عليها من مصادر متنوعة، وذلك كأساس لتحقيق الاختيار الأفضل من بين المرشحين. ولا بد هنا من تحقيق الشفافية في السياسة المتبعة في المؤسسات بحيث تتضمن وضوح طبيعة العمل للمتقدمين، وأنظمة الأجور، والتعويضات، والخوافر، والترقيات، والخدمات الاجتماعية، والأنظمة والقوانين، والمناخ الوظيفي، والمرونة في الإجراءات، والتعاون مع الإدارة في إنجاز العمل بالصورة المثلى. لقد كان تقدّم العاملين للعمل يتم من خلال الوسائل التقليدية، الأمر الذي يتطلب وقتاً وجهداً كبيرين في الوصول الذي يعتمد على وسائل عديدة بما فيها الاتصال والعلاقات العامة، والاعلان في الصحف ووسائل الاعلام المختلفة، وتوجيه خطابات لأفراد أو مؤسسات تتوافر لديها الكفاءات المطلوبة.

وتحقيقاً للأهداف المطلوبة، فإنه لا بدّ من مراعاة إنسانية الإنسان، واحترام كيانه البشري، وتفعيل القوانين والأنظمة التي يحثّ على اتباعها الدين الإسلامي لتنظيم الحياة الإنسانية، بحيث تراعي

هذه القوانين إمكان تحقق تكافؤ الفرص بين بني البشر، وتمتعهم بحياة كريمة ووظيفة لائقة بغض النظر عن السن، أو النوع، أو اللون، أو الدين، أو المنحى الفكري، أخذين بالحسبان الأمور التالية⁽⁴⁾:

1- الموضوعية في الاختيار دون تدخل للمشاعر الشخصية، التي قد تؤثر على رفض المتقدمين أو قبولهم للوظيفة، على أسس لا علاقة لها بمقتضيات الوظيفة أو وصفها.

2- تفعيل مبدأ تكافؤ الفرص الذي يحقق لكل شخص إمكانية أن يجد نفسه مؤهلاً للوظيفة بأن يتنافس مع أقرانه دون اللجوء إلى المحسوبية أو العلاقات الشخصية.

3- المساواة في تفضيل مرشح على آخر، فليس مُهمّاً فيمن يتقدّم إلى الوظيفة أن يكون مُتميّحاً إلى جهة أو جماعة فكرية أو قومية أو عرقية إلا إذا كان القانون يحتم غير ذلك، وفي هذه الحالة يجب على المؤسسة الاستعانة بمستشار قانوني للحكم في الأمر وإبداء الرأي القانوني.

ويحقق الاستقطاب للمؤسسات أيضاً من طلبات العمل، وهذه الطريقة توفر الوقت والجهد والتكاليف في الحصول على الكفاءات العالية، لأن المؤسسة بالتخطيط المناسب للبحث عن الكفاءات مع معرفة وتحديد مواقعهم، وكيفية جذبهم للعمل على تحليل طلباتهم والمرفقات بما حيث يتم التأكد من صحة ودقة المعلومات فيها، وهذا أيضاً يتطلب وقت وجهد وتكلفة على المؤسسة ولكنها أقل بكثير من الطرق التقليدية في اختيار المرشح للوظيفة. فإن حسن اختيار الفرد عند تعيينه، ووضع الأسس والمعايير الدقيقة لهذا الاختيار، تساعد على التفرقة بين المُجدِّ والمُقصِر، وعليه يجب التحري والتأكد من

(4) الصمادي، نسيم، من الطريقة المثلى لتعيين أفضل الموظفين، الشركة العربية للإعلام العلمي، العدد 387، ط1، 2009، ص10.

تناسب مهارات وقدرات واستعدادات وميول الشخص مع متطلبات العمل، وأن يتم الاختيار والتعيين على أسس عادلة وموضوعية بعيدة عن التحيز ضماناً لتحقيق الكفاءة في العمل وتحقيق الرغبة فيه فيكون العمل في حد ذاته حافزاً للشخص على تأكيد ذاته وكسب احترام وتقدير زملائه ورؤسائه ومرؤسيه، وهذا بدوره يتفق مع المبدأ المتبع في الاختيار والتعيين في الوظائف في الإسلام كما في تطبيق الأسس التي تستخدم في اختيار وتعيين العاملين في الإسلام في أساسين هما: القوة والأمانة، لقوله تعالى:

﴿ إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيَّ الْأَمِينُ ﴾ (٥) ، فَعَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ

وَسَلَّمَ: " مَنْ اسْتَعْمَلَ عَامِلًا مِنَ الْمُسْلِمِينَ وَهُوَ يَعْلَمُ أَنَّ فِيهِمْ أَوْلَىٰ بِذَلِكَ مِنْهُ وَأَعْلَمَ بِكِتَابِ اللَّهِ وَسُنَّةِ نَبِيِّهِ، فَقَدْ خَانَ اللَّهَ، وَرَسُولَهُ، وَجَمِيعَ الْمُسْلِمِينَ " (٦). وَعَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ، رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ اسْتَعْمَلَ رَجُلًا مِنْ عَصَابَةِ وَفِي تِلْكَ الْعَصَابَةِ مَنْ هُوَ أَرْضَىٰ لِلَّهِ مِنْهُ فَقَدْ خَانَ اللَّهَ وَخَانَ رَسُولَهُ وَخَانَ الْمُؤْمِنِينَ» هَذَا حَدِيثٌ صَحِيحٌ الْإِسْنَادِ وَلَمْ يُخَرَّجَاهُ (٧)، وَقَالَ أمير المؤمنين عمر بن الخطاب -رضي الله عنه-: " من ولي من أمر المسلمين شيئاً فولى رجلاً لمودة أو قرابة بينهما فقد خان الله ورسوله والمسلمين " (٨).

(5) سورة القصص: 26.

(6) البيهقي، أبو بكر، أحمد بن الحسين، السنن الكبرى، تحقيق: محمد عطا، بيروت: دار الكتب العلمية، ط3، 2003م، كتاب

آداب القاضي، باب: لا يولي الوالي امرأة ولا فاسقاً ولا جاهلاً أمر القضاء، حديث رقم: 20364، ج10، ص201.

(7) النيسابوري، أبو عبد الله، الحاكم، المستدرک علی الصحیحین، القاهرة: دار الحرمین للطباعة، ط1، 1417هـ، 1997م،

كتاب: الأحكام، حديث رقم: 7102، ج4، ص191.

(8) الحنبلي، أحمد، لوامع الأنوار البهية وسواطع الأسرار الأثرية، المكتب الإسلامي، دار الجابي، ط2، 1991، ج1.

ويُعد العنصر البشري من أهم العناصر الإنتاجية في أية منظمة، فيسعى المسؤولون عن إدارة شؤون الأفراد إلى أفضل الطرق للوصول إلى العاملين بأقصى كفاءة ممكنة، ولتحقيق هذا الهدف تعمل هذه الإدارة على توفير العمالة الجيدة والمؤهلة سواء عند اختيارهم لشغل الوظائف أو الحرص على تحفيزهم للعمل وترغيبهم فيه، ويظهر ذلك في المهارات والمعارف والقدرات التي يوظفها الفرد في عمله، فهي تمثل الاستعداد الشخصي للفرد للتعلم والتدريب على تطوير قدراته من خلال دفع سلوكه في الاتجاه الذي يحقق أهداف المنظمة.

يساهم الانترنت في الاستقطاب بشكل عام وفي مجالات مختلفة حالياً وبالأخص في الجامعات، وذلك بسبب توفر المعلومات على الانترنت بأشكال متعددة ومن مصادر مختلفة مثل القوانين والسياسات والتعليمات المتعلقة بالجامعة ونشاطاتها والخدمات التي تقدمها، والمجالات المعرفية التي توفرها الجامعة لخدمة المجتمع، لأنها توفر المعلومات مباشرة وبطريقة غير رسمية تتجاوز الطرق التقليدية والحواجز الجغرافية والتعقيدات الإدارية وعبر حدود الدول بدون جهد كبير إلى جانب القدرة على توفير المعلومات من مصادرها المختلفة مباشرة، ومعرفة انعكاسات هذه المعلومات على كافة المناطق وهو ما يفيد في عرض الوظائف أو استعراض فرص العمل أو تعريف نفسك للآخرين⁽⁹⁾.

إن اختلاف الناس في طباعهم واخلاقهم ونوازعهم يشكل معضلة أمام مديري المؤسسات سواء في مجال اختيار الأفضل في المتقدمين أو من خلال الاحتفاظ بالعناصر الكفؤة التي أثبتت جدارتها

(9) بسيوني، عبدالحميد، الوظائف والتوظيف على الإنترنت، مكتبة ابن سينا للنشر والتوزيع والتصدير، ط1، القاهرة 2000،

في العمل و"يستطيع المدير القدير التمييز بين موظفيه: أيهما أكفأ فبرقية وأيهما أضعف فيفصله"⁽¹⁰⁾ ومن جهة أخرى فإن نجاح المنظمة يعتمد على رضا العاملين فيها عن عملهم وحصولهم على ما يستحقونه من تقدير مادي ومعنوي، ويعد الرضا الوظيفي من الموضوعات الهامة للأفراد والمجتمعات، فهو الأساس الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين، ويساعدهم على تحسين أداءهم، وبالعكس فإن عدم تحقيق الرضا للعاملين سوف يؤدي إلى استيائهم منه ويعبر عن سلوكهم، إما بترك العمل والبحث عن عمل آخر أو زيادة نسب الغياب والتسرب عن العمل.

فقد تلجأ المنظمات إلى استقطاب كفاءات مختلفة ومن جنسيات وثقافات متعددة، لتحسين مستوى الانتاج وتقليل تكلفته في حالة توفرها من داخل الدولة، فضلاً عن الاستفادة من تخصصاتهم في تحقيق اهدافها، مع سهولة التنقل في العالم كونه حالياً يعتبر قرية صغيرة في قضايا التجارة والتنقلات والصناعة، هذا الأمر يحتم على تلك المؤسسات اتباع أحدث الطرائق والأساليب في طريقة التعاقد، إذ غالباً ما تتم هذه التعاقدات في الوقت الراهن عن طريق المواقع الإلكترونية، سواء الخاصة بالشركات المعنية أو عن طريق المواقع المتخصصة في توفير هذه الخبرات والكفاءات بين دول العالم، بهدف تسهيل عملية التعاقد بين الطرفين.

(10) الصمادي، نسيم. سلسلة نشرات علمية عن كتب المدير ورجال الأعمال، الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، عدد 503، 2005، ص8.

1:2: مشكلة الدراسة:

تشهد المجتمعات تزايداً مضطرباً في عدد الجامعات والمعارف التي تقدمها، وتعتمد هذه الجامعات في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على استقطاب أعضاء هيئة التدريس المتميزين بالكفاءات العلمية والمحافظة عليهم وتنميتهم وهذا أمر يتطلب منها جهداً ووقتاً ومالاً. وتوظيف ذلك من أجل تحقيق رضاهم الوظيفي، وتزداد أهمية ذلك في ظل المنافسة بين الجامعات في الحصول على الكفاءات المتميزة مما أصبح يحفز بعض الكفاءات العلمية الانتقال من جامعة إلى أخرى لأسباب مختلفة، قد يرجع معظمها إلى عدم رضا عضو هيئة التدريس على مستوى المنافع والمزايا التي يحصلون عليها.

من هنا فإن مشكلة الدراسة تتمثل في تعريف الاستقطاب لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وذلك من خلال تحليل درجة الرضا وعلاقته بالاستقطاب في مجالاته التي شملتها الدراسة وهي: (الأداء التعليمي، البحث العلمي، خدمة الجامعة والعلاقات معهما، السلوكيات)⁽¹¹⁾. مع وجود مشاكل أخرى تواجه نجاح عملية الاستقطاب لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة، منها:

- 1) العائد المادي وعلاقته في الاستقطاب وتحقيق الرضا الوظيفي.
- 2) المجال العلمي (الترقية) وعلاقته في الاستقطاب وتحقيق الرضا الوظيفي.
- 3) الانظمة والقوانين والسياسات المتبعة للاستقطاب المؤثرة على الرضا الوظيفي.

(11) الصرايرة، خالد، الإحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 2009، الأردن، ص4.

4) المناخ الوظيفي المناسب في الجامعة ودوره في الاستقطاب لتحقيق الرضا الوظيفي.

5) الحياة الاجتماعية والمجال الأسري في الاستقطاب وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم.

لقد كانت النظرة السائدة إلى العامل لدى أرباب العمل بأنه مجرد قطعة غيار يمكن استبداله بآخر في أي وقت، وأنه بالإمكان الاستغناء عن العامل في حال كساد سوق العمل، وكان أرباب العمل يعتقدون أن كل ما يريده العاملون من عملهم هو "الراتب"، وأنهم يتجنبون تحمل المسؤولية. غير أن نظرة الإدارة قد تعيّرت تجاه العاملين، فأصبح صاحب العمل ينظر إلى العامل على أنه مورد ذو قيمة، يستلزم تطويره باستمرار تنمية مهاراته بمهارات جديدة لديه، ومن ثم أصبح صاحب العمل يتفادى فصل العاملين في حال كساد سوق العمل، وقد ولّد هذا الأفق الجديد سلوكيات جديدة لدى العاملين، إذ راحوا يقومون بأعمال فيها تحدّ، ويبحثون عن المسؤولية والاستقلالية بقدر ما تسمح به الإدارة، وأصبح العامل يعمل من خلال مجموعة، ويتميز باتساع حدود عمله، وتغيير أسلوب التنظيم الإداري، ولهذا أضحي الهيكل التنظيمي يتضمن عدداً أقل من مستويات الإشراف، وأعطى العامل فرصة تقديم اقتراحات له سلطةً تنفيذها، وتم تحديد الأجور حسب المهارات المكتسبة، بهدف بعث معنى الالتزام لدى العامل وتحقيق الرضا لديه⁽¹²⁾.

إن الشريعة الإسلامية تشترط في اجراءات العمل وخطوات الانجاز العدل والأمانة والالتقان، فالمعاملات تقتضي كتابة الشروط بين الطرفين للمحاسبة فيما بعد على ما تم الاتفاق عليه، فالإسلام يدعو إلى تيسير العمل وتبسيطه ويستنكر التشدد والتنطع في العمل، وأن العمل السوي فكرياً أن يكون

(12) كينز، جون، النظرية العامة للتوظيف، والفائدة، والمال، ترجمة الجمعية الاقتصادية الملكية، ط1، نيويورك، 1936، ص60.

ثمة تحديد للهدف أو الأهداف التي يتوخاها الأساتذة الجامعيين، ليكون أدايتهم متقن ومبسط حسب

قدراتهم واستطاعتهم لقوله تعالى: ﴿لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا﴾ و ﴿رَبَّنَا وَلَا

تُحْمَلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا﴾¹³ . نخلص مما تقدم أن الإسلام له رؤية في بناء العمل حتى على

الصعيد الجامعي، فالمعلم أو الأستاذ الجامعي يلعب دوراً مهماً في بناء المجتمع والأمة، والجامعة في عصرنا الحالي تصنع القيادات للأمة، علمياً وفكرياً وخلقياً.

1:3: أهداف الدراسة:

تشكل أهداف هذه الدراسة هدفاً رئيسياً للجامعات أو المؤسسات الأكاديمية تتجه نحوه لبناء

نظام إلكتروني متكامل يغطي جميع معاملات المؤسسة الداخلية والخارجية، ومن ضمنها آلية توظيف

جديدة ومتميزة توفر على المؤسسة الجهد والوقت والتكلفة في توفير الخدمة بأفضل الطرق، وهي التي

تحقق الهدف من عملية استقطاب الطاقات الوظيفية المطلوبة، ولهذا كان من الضروري الربط بين هذه

الآلية وانعكاساتها على تحقيق الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، بتوفير البيانات الكافية له قبل

التعاقد، ليتشكل لديه رضا كافي في إنجاز العمل، كي لا يتأثر سلباً على الانتاجية في العملية التعليمية.

ومن هنا فإن الدراسة تهدف إلى طرح جملة من الأهداف تبدأ من الاهتمام بالرؤية الإسلامية للتوظيف

ومدى تحقيق الفرد رضا الله عزوجل ثم رضا صاحب العمل أو المؤسسة باتباع ما أمرت به الشريعة

¹³ سورة البقرة 286

الإسلامية من اتقان العمل والإخلاص، فيه لقول الرسول الكريم عليه أفضل الصلاة واتم التسليم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"⁽¹⁴⁾، تشير هذه الآية الكريمة إلى أهمية اتقان العمل عند الخالق، لمعرفة إلى أي مدى يهتم الإسلام وتعاليم الدين الحنيف في إنجاز العمل حتى النهاية بصورة فضلى، فلم يعد الأمر مرتبط بعوامل الرضا الوظيفي، وإنما هناك الأمانة والتفاني في العمل لتحقيق المصلحة العامة، وهذا لا يتناقض مع الرؤية الإسلامية للعوامل الأخرى المؤدية لتحقيق الرضا الوظيفي فهي أهداف مهمة يجب مراعاتها، ومن هذه الأهداف:

1) تحليل العائد المادي في الاستقطاب لبيان العلاقة بالرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة التدريس في الجامعات.

2) إبراز المجال العلمي في الاستقطاب ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة التدريس في الجامعات.

3) بيان الانظمة والقوانين ذات العلاقة بالاستقطاب المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات.

4) توضيح المناخ الوظيفي المناسب في الجامعات للاستقطاب لتحقيق الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

5) تحليل العوامل الاجتماعية والأسرية في الاستقطاب لأعضاء هيئة التدريس لتحقيق الرضا الوظيفي لديهم.

⁽¹⁴⁾ البخاري، محمد بن اسماعيل (توفي 256هـ). صحيح البخاري، الرياض: بيت الأفكار الدولية، 1998م، مسند النساء، باب سيرين أخت مارية، ح 776، ص 306.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الكيفية التي يتم بها الاستقطاب. فضلاً عن بيان الفوائد التي يحققها هذا الأسلوب للمتعاقدين، وكذلك بيان الأسباب التي قادت المنظمات والمؤسسات للتوجه إلى الاستقطاب الإلكتروني بدلاً من التوظيف التقليدي، وبيان أثر ذلك في الرضا الوظيفي مع ربطه بوجهة نظر إسلامية تتصل بطبيعة العلاقة بين الاستقطاب والرضا الوظيفي. وإبراز جانب العلاقة بين الاستقطاب والرضا الوظيفي بجملة أهداف رئيسية وفرعية تربط توقعات المتقدمين لطلب الوظيفة عن طريق الانترنت، بتوفر المعلومات الكافية عن الجامعة وآلية التعاقد فيها والامتيازات التي تمنحها الجامعة. مما لا شك فيه أن بيان ماهية الاستقطاب ومزاياه وعيوبه وكيف تتم خطواته، ومبررات الاهتمام به مع توضيح ماهية الرضا الوظيفي، وبيان مدى تحقق الرضا الوظيفي بتحديث اجراءات الاستقطاب إلكترونياً بالإضافة إلى تحليل الدراسة التجريبية لأثر الاستقطاب في الرضا الوظيفي، تشكل جملة من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه الدراسة.

1:4 أسئلة الدراسة:

يستحقّ موضوع الاستقطاب الدراسة بوصفه مؤثراً في الرضا الوظيفي، لذا تناولت الدراسة العلاقة بينهما، حيث أن الطرق الالكترونية الحديثة للتعاقد مع الأساتذة الجامعيين، باتت وسيلة مهمة في استقطاب الكفاءات والخبرات من دول مختلفة لرفع مستوى التعليم في الجامعات، فأصبحت مهارة استقطاب الاساتذة في الجامعات من مزايا الجودة في التعليم الجامعي لاكتساب خبرات متنوعة، وقد

تمحورت هذه الدراسة حول السؤال الرئيسي التالي: من خلال طرح السؤال الرئيس الآتي: ماهية

النظرة الإسلامية للعلاقة بين الاستقطاب والرضا الوظيفي عند الأساتذة في الجامعات الأردنية؟.

وقد تفرع عن السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

1) ما أثر العائد المادي في الاستقطاب على الرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة التدريس في

الجامعات؟

2) كيف تؤثر الترقية العلمية في الاستقطاب على الرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة التدريس في

الجامعات؟

3) ما هي الانظمة والقوانين ذات العلاقة بالاستقطاب المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى أعضاء

هيئة التدريس في الجامعات؟

4) ما هو المناخ الوظيفي المناسب في الجامعة للاستقطاب لتحقيق الرضا الوظيفي لدى الأستاذ

الجامعي؟

5) هل الاستقطاب لأعضاء هيئة التدريس مع أسرهم له علاقة بالرضا الوظيفي لديهم؟

هذه التساؤلات تعبر عن الهدف من الدراسة لأن الكثير من المؤسسات تتجه نحو بناء نظام

إلكتروني متكامل يغطي جميع معاملات المنظمة الداخلية والخارجية، ومن ضمنها آلية توظيف جديدة

ومتميزة توفر على المؤسسة الجهد والوقت والتكلفة في توفير الخدمة بأفضل الطرق والأساليب، التي

تحقق الهدف من عملية استقطاب الطاقات الوظيفية المطلوبة، والأستاذ الجامعي من أهم المصادر في

الجامعة لرفع مستوى التعليم وتحقيق النمو والتقدم في الجامعة من اكتساب خبرات متنوعة وعلوم جديدة من استقطاب أعضاء هيئة تدريس جدد، بمزايا مختلفة ومهارات متنوعة تساعد إدارة الجودة في الجامعة من تقديم صورة أفضل عن للمجتمع المحلي والخارجي عن مستوى التعليم فيها.

فقد تم إعداد مجموعة من الأسئلة في استبانات الدراسة موجهة لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات لمعرفة مدى تأثير الاستقطاب الإلكتروني في الرضا الوظيفي من منظور إسلامي، لوجود تغيير ملحوظ في مجالات متعددة تناولتها الدراسة في المجال المادي (العائد) وفي المجال الاجتماعي والأسري، وفي المجال البيئي للوظيفة وفي مجال الأنظمة والقوانين الجامعية، وفي مجال العلمي (الترقية) والمشاركة في جوانب علمية متعددة داخل الجامعة وخارجها.

1:5: فرضيات الدراسة:

تمر عملية الاستقطاب الإلكتروني بمراحل متعددة، حاملة معها بعض المزايا والعيوب كون إجراءاتها تتم من خلال خدمة الانترنت والخدمات الإلكترونية المصاحبة لها. فمن هذه الإجراءات ما يساعد المتقدم لطلب الوظيفة على تقديم سيرته الذاتية إلى جهات كثيرة بأقل التكاليف والجهد والوقت، مع الأخذ بالحسبان دقة اطلاعه على الظروف المتعلقة بمكان عمله، والمزايا والعيوب المصاحبة لهذا العمل. إن نظرية التوقع تفترض "بأن الموظفين سيكونوا مندفعين لإظهار سلوكيات يتوقع أنها ستقودهم

إلى تحقيق أهداف مرغوبة⁽¹⁵⁾ أي سلوك الموظف سيتجه نحو تحقيق أهدافه المتوقعة والمرغوبة لديه مثل: الزيادة المادية، والترقية العلمية، والمناخ الوظيفي الأنسب، والمستوى الأسري الأفضل وغيرها، فقد تطرق ديسلر في نظرية التوقع إلى خطوتين، هما:

1) إن المتقدم بطلب الوظيفة يضع الفرد في اعتباره للسلوك الموجه نحو الهدف مدى إيمانه بأن

جهوده الشخصية لها علاقة في تحقيق ذلك الهدف.

2) يقوم الموظف بتقييم النتائج المتوقعة من وراء جهوده، ومن ثم فإن هناك تفصيلاً من جانبه

لبعض النتائج على البعض الآخر⁽¹⁶⁾.

ومن هذا المنطلق يفترض أن الدراسات الأكاديمية لم تتطرق لجانب الربط بين الاستقطاب

الإلكتروني وعلاقته بالرضا الوظيفي مع إبراز الجوانب المؤثرة في هذه العلاقة سلباً أو إيجاباً، من خلال

دراسة تطبيقية تبين هذه العلاقة بعد جمع بياناتها وتحليلها وفق أسس علمية وإحصائية متبعة في النمط

الأكاديمي للبحوث والدراسات.

وتنطلق هذه الدراسة من فرضيات رئيسة على النحو الآتي:

لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية عن مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين توقعات المتقدمين

إلكترونياً للوظيفة والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة التي ترتبط بأبعاد الاستقطاب الإلكتروني.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية الآتية:

(15) سالم، فواد، وآخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، ط1، الأردن، 1989، ص196.

(16) المرجع السابق.

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة

الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى العائد المادي.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة

الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى المجال العلمي.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة

الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى الأنظمة والقوانين.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة

الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى مجال المناخ الوظيفي.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة

الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى المجال الأسري.

وهناك كثير من العوامل المؤثرة في ميول المتقدمين بطلبات التوظيف ورغبتهم في الحصول على

الوظيفة بناءً على أحدها أو معظمها لتحقيق لديه الرضا الوظيفي الذي يسعى إليه، فقد اخترنا أهم هذه

العوامل التي تخص أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العاملين خارج بلدانهم عن طريق الوسائل

الإلكترونية في التوظيف. إن العنصر البشري هو اللبنة الأساسية التي تبنى بها الشعوب والأمم، وعنصر

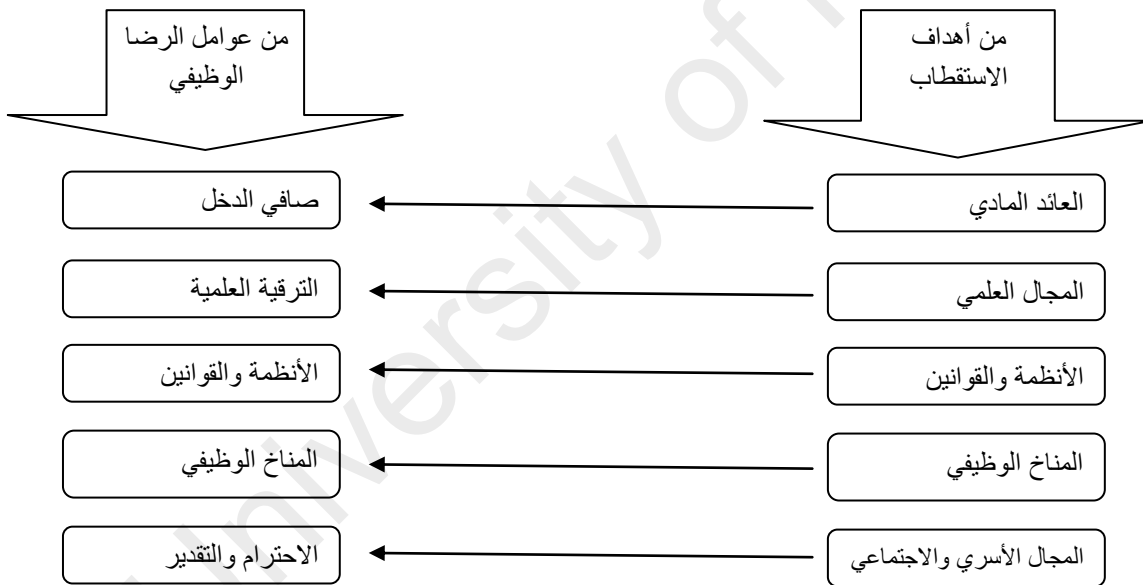
الرضا عن الناتج الذي يرسم له الأفراد ويخططون للوصول إليه وتحقيقه، ليشكل لديهم الأهمية في

حياتهم الشخصية والمهنية، لذلك ارتبطت عوامل الاستقطاب بعوامل الرضا، لأنها تؤدي إلى نفس

العامل النفسي لدى العينة المختارة بإعادة تجديد العقد أو البحث عن فرص أخرى، فقد تناولت

الفرضية لهذه الدراسة نموذج يوضح الجوانب المرتبطة بين العاملين "الاستقطاب" و"الرضا" وهي خمسة عوامل مهمة لدى الفرد في وظيفة ممكن يتقدم لها، سواءً داخل بلده أو خارجه، ولقد افترضت الدراسة أن الشريعة الإسلامية تناولت جانب الرضا من منظور إسلامي في دراسات متعددة، ولكن الأثر لعوامل الاستقطاب عليها، وإحداث متغيرات على طبيعة الرضا والأداء أثناء مزاوله المهنة، ومن أهم المهن التي طرحتها الدراسة مهنة "التعليم الجامعي".

يتمثل النموذج للعلاقة بين متغيرات هذه الدراسة حسب أهداف الاستقطاب وعوامل الرضا الوظيفي لدى الأساتذة في الجامعات ومنها انبثقت فرضياتها المبينة في النموذج الآتي:



نموذج رقم (1): العلاقة بين أهداف الاستقطاب وعوامل الرضا الوظيفي لدى عضو هيئة التدريس في الجامعة.

يمثل النموذج السابق الجوانب التي افترضتها الدراسة للعلاقة التي تربط بين الاستقطاب والرضا

الوظيفي من خلال دراسة بعض الأهداف والعوامل المترابطة لموضوع البحث الرئيسي، وصولاً لأهمية

هذه الدراسة في وضوح البيانات التي تقدمها الجامعات للمتعاقد من أعضاء التدريس، ونخص هنا

الاستقطاب الإلكتروني لجلب الكفاءات والخبرات من الخارج، بتقديم معلومات وافية عن الأهداف الخمسة التي تمم المتعاقدين إلكترونياً ليتحقق لديهم الرضا المبدي في التعاقد، وهو أمر هام في تحقيق الرضا الوظيفي نهاية مدة التعاقد، ليظهر لدينا رغبة المتعاقدين من الأساتذة في الجامعات إلى تجديد العقد واستمراره أو عدم الرضا والبحث عن فرص أخرى أفضل، وهنا تكمن أهمية هذه الدراسة في طرح هذه الجوانب المؤثرة في متغيرات هذه الدراسة.

التوقعات يجب تقنينها وجعلها أكثر واقعية، والوفاء بما تم الاتفاق عليه، هو مسؤولية تقع على عاتق الطرفين لإيجاد توازن بين التوقعات والموارد المتاحة أو المطلوبة لتحقيقها، والمهم هو توفر المعلومات الكافية للطرفين للوصول إلى إتفاق عادل يحقق الرضا لدى الطرفين لإنجاح الاستقطاب، ونخص هنا النظام الإلكتروني لأنه أكثر عرضاً للمعلومات والتفاصيل اللازمة لعقد واضح، بطريقة سريعة وسهلة، تسهم في إتخاذ قرار للطرفين.

1:6: أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية في معرفة أثر الرضا الوظيفي للأساتذة في الجامعات من وجهة نظر إسلامية، تؤثر على اختيارهم في إعادة تجديد العقد مع نفس الجامعة، أو البحث عن جامعة أخرى، وهذا ما يسمى بالاستقطاب لأعضاء هيئة تدريس في الجامعات، فالرؤية الإسلامية تحث على الأمانة في أداء العمل، والالتقان والاحلاص في تأدية هذه الوظيفة الجليلة، كما أوصت بها الشريعة الإسلامية

وباقى الديانات السماوية، فهي رسالة يقوم بها الأستاذ الجامعي حتى ولو لم يتوفر لديه الرضا الوظيفي عن قبل إدارة الجامعة، والاتفاق الذي جرى بينهما في بنود العقد المتفق عليه.

ومن ثم تأتي أهمية هذه الدراسة من الشعور بقلّة الدراسات التي تناولت هذه الظاهرة، وبخاصة ربط العلاقة بين الاستقطاب والرضا الوظيفي من منظور إسلامي. وهي بذلك من الدراسات القليلة التي تناولت هذا الجانب الموضوعي، وقد جاءت هذه الدراسة لتهتم بالبحث في العلاقة بين التوقعات للمتقدمين بطلب وظيفة للتدريس في الجامعة والرضا الوظيفي لديهم من وجهة نظر إسلامية، تراعي فيها مخافة الله عزوجل في تأدية الدور بإخلاص وأمانة واثقان وإخلاص في أداء العمل ونقل العلم، فهي رسالة سماوية تتطلب الأمانة في نقلها، والإخلاص في تنفيذها بما أمر الخالق عزوجل.

ففي ظل التقدم التقني للمعلومات، أخذ الإنسان يشعر بسرعة تبادل المعلومات ونقل الخبرات والتجارب العلمية التطبيقية والتجريبية بين دول العالم، وبين دول كل منطقة من جهة أخرى. وفي هذا السياق تمحورت الدراسة في جانبين: الأول الجانب النظري ويتناول نظريات التوظيف والرضا الوظيفي، والجانب الثاني تطبيقي، ويوضح أهمية العلاقة بين التوظيف الإلكتروني والرضا الوظيفي عند الأستاذ الجامعي، مما يؤدي إلى إبراز أهمية هذه الدراسة في الجانب الإداري الحديث للجامعات ومراكز الجودة التعليمية، من خلال الإجابة عن السؤال البحثي الرئيس التالي: ما العلاقة بين الاستقطاب الإلكتروني والرضا الوظيفي؟ وكان الأستاذ الجامعي (عضو هيئة التدريس) هو النموذج لهذه الحالة كدراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية. وتناولت الدراسة عوامل عدة مشتركة بين توقعات وطموح

الأستاذ الجامعي في الانتقال إلى بيئة أخرى مختلفة ومدى تأثير هذه العوامل نفسها في مستوى الرضا الوظيفي لدى أداء الأستاذ الجامعي بعد فترة التعاقد مع الجامعة بسنة على الأقل، لمعرفة درجة الرضا لديه عن الامتيازات التي حققها في تعاقدته عن طريق الانترنت، حسب الطرق المتبعة في الجامعة، سواءً بالتواصل المباشر إلكترونياً أو من خلال شركات التوظيف الإلكترونية (وهي مواقع إلكترونية وسيطة تملك قاعدة بيانات تفصيلية ومصنفة حسب رغبة المتقدمين بطلب الوظائف).

أصبحت العولمة سبب في المشاكل الناجمة عن سرعة تبادل المعلومات الكثيرة والمتعددة، مما ينتج عن استخدام تقانة حديثة في المجالات الإدارية لأنها تحقق سرعة عالية في تبادل المعلومات وتحليلها وإنجاز المعاملات التي تدعم اتخاذ القرار للمسؤولين، وتحقق دقة أعلى وكلفة أقل، ونخص في هذه الدراسة الجانب المتعلق بعملية التوظيف الإلكتروني في إدارة الموارد البشرية وعلاقته بالرضا الوظيفي، فهناك العديد من الخطوات المتبعة في الاعلان عن الوظيفة إلكترونياً حسب معطيات دائرة الموظفين، وتحليل مدى الاحتياج إلى الاعلان عن الحاجة لعدد كبير من المتقدمين بطلب الوظيفة من داخل الدولة أو خارجها⁽¹⁷⁾. لأن شبكة الانترنت توفر لكل متقدم بطلب توظيف مع حرية في اختيار فرصة العمل، والحصول على أعلى عائد مادي من خلال مقارنة الفرص، ويتم هذا في وقت قصير جداً منذ أخذ المعلومة والاستعلام عنها والتفاعل معها والاستجابة لها بأقل جهد، مع عدم استبعاد حدوث مشكلة تتمثل في سرعة تغير المعلومة وفوات الفرصة دون الاستفادة منها في ظل التطورات الخارجة عن نطاق

(17) بسيوني، عبد الحميد، الوظائف والتوظيف على الإنترنت، مكتبة ابن سينا للنشر والتوزيع والتصدير، ط1، القاهرة 2000،

الجامعة أو العمل، ومنها القوانين والتعليمات بشكل عام⁽¹⁸⁾. ومن أهم الجوانب الاجتماعية للأساتذة في الجامعات، هو مكانته في الوسط المجتمعي، وبين أسرته وجيرانه وزملائه، وما تهتم به الدولة من خدمات مجتمعية في باقي المؤسسات الرسمية. لذا يتوجب على الجامعة مراعاة هذه الجوانب في تغطية نفقات الأستاذ الجامعي، وتلبية مستلزماته العائلية من ضمان اجتماعي وتأمين صحي وتأمين تعليمي للأبناء وخدمات أخرى.

وتهتم هذه الدراسة بطريقة الاستقطاب الإلكتروني كونها أحدث الوسائل المتاحة في اختيار العاملين في المنظمة، فهناك العديد من الطرق المتبعة في الاعلان عن الوظائف الشاغرة في أي منظمة من خلال الصحف والمجلات والتلفاز والبريد الموجه ومكاتب التوظيف الخاصة، وكانت العوامل الأساسية التي تحدد الطريقة المثلى في استخدام هذه الوسائل هي: الوقت والجهد والمال، وهي متفاوتة النسب حسب الأهمية وحسب المقدرة على التنفيذ من منظمة لأخرى. إن نسبة الأساتذة الذين قد تم تعيينهم في الجامعات الأردنية قليل، وتصل نسبتهم أقل من 10% من إجمالي الأساتذة في الجامعة الواحدة، علماً بأن نظام الاستقطاب والتوظيف الإلكتروني أسهم بشكل كبير في حل مشكلة البطالة، بتوفير فرص أكثر من خلال الانترنت، لأن الطريقة التقليدية في التوظيف لا تتيح للمقبلين على العمل فرص متعددة ومعلومات أكثر عن هذه الفرصة لتسهيل عملية اتخاذ القرار من الطرفين. ومن هنا تأتي أهمية الدراسة من منظورين:

(18) بسيوني، الوظائف والتوظيف على الإنترنت، مرجع سابق، ص78.

1:6:1: المنظور النظري: إذ إنها تقوم بدراسة ما يلي:

أ- المساهمة والاضافة العلمية إلى الادبيات التي تتناول موضوع الاستقطاب الإلكتروني والرضا الوظيفي، وعلاقته بموضوع الاستقطاب الإلكتروني من وجهة نظر العاملين الذين تم تعيينهم بإجراءات إلكترونية، إذ ان أكثر البحوث والدراسات المتاحة كانت من وجهة نظر ادارة الموارد البشرية في المنظمة.

ب-دراسة العلاقة بين الاستقطاب الإلكتروني والرضا الوظيفي، لأهمية الفئة المدروسة الممثلة بأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية، التي تعد أساس عمل الجامعات والعنصر الفاعل في تحقيق أهدافها. ومحاولة اثبات العلاقات المفترضة للبحث عملياً في الجامعات الأردنية (جامعة الشرق الأوسط وجامعة العلوم الإسلامية العالمية) وهذا يعتبر اضافة علمية بحد ذاتها.

ج- تتناول الدراسة استعراضاً للدراسات الأدبية في موضوع الاستقطاب الإلكتروني، حيث يعد هذا الاستقطاب شكلاً جديداً من أشكال التوظيف، وما زالت الكتابات الأكاديمية في هذا المجال محدودة، فنجد أن الجهد الأكاديمي المبذول في هذا المجال يكاد لا يذكر.

1:6:2: المنظور العملي: أما الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة، فتتجلى في إتساع مدى الاستقطاب

الإلكتروني اليوم، لذا فإن من الأهمية بمكان قيام دراسة تربط بين الاستقطاب الإلكتروني

وعلاقته بالرضا الوظيفي، ثم التطرق إلى نموذج عملي تطبيقي لهذا التوظيف. إذ إنها تأمل أن

تفيد:

أ- إدارة الجامعات من حيث تطوير نظم التوظيف الالكتروني لديها، والارتقاء به في ضوء نتائج

هذه الدراسة وتوصياتها، يأمل من هذه الدراسة أن تزود إدارات الجامعات والجهات المعنية

بالتخطيط للتعليم العالي بمعلومات قد تفيد في تقديم معلومات عن العلاقة بين متغيرات

الدراسة.

ب- مراكز الجودة الخاصة بالتعليم العالي، إذ إنها تساهم في بناء منظومة معايير تقيس مدى

جودة التوظيف الالكتروني في الجامعات، فهي خدمة متوفرة حالياً في معظم الجامعات

للقطاعين الحكومي والخاص، ومعايير الجودة المرتبطة بتحقيق الرقي للجامعة على مستوى

قطاع التعليم العام بين الدول المتقدمة، أصبحت عملية الاستقطاب عن بعد، عامل مهم في

إنجاح التبادل العلمي والثقافي بين المجتمعات، والجامعات تلعب دوراً كبيراً في هذا المجال

باستقطاب الاساتذة الجامعيين من دول مختلفة.

ج- تثقيف الأساتذة الجامعيين بمراحل التوظيف الالكتروني. مما يؤثر إيجاباً في تقديمهم للجامعات

عبر هذا الأسلوب الحديث. يتوقع من هذه الدراسة توفير معلومات لأعضاء الهيئات

التدريسية في الجامعات تكون بمثابة تغذية راجعة عن درجة إحساسهم بالأمن، ومستوى

أدائهم الوظيفي، وعن العلاقة بين الإحساس بالأمن بالأداء الوظيفي.

د- تقديم رؤية تطويرية لبرامج الاستقطاب الإلكتروني في الجامعات واستحداث نظم المعلومات

الخاصة بالتوظيف الإلكتروني في الشبكة العنكبوتية للجامعات.

لهذا الموضوع أهمية كبرى، ولا سيما في وقتنا الحاضر، لأنه لا يوجد أبحاث سابقة تربط بين

المتغيرين لهذه الدراسة وهما (الاستقطاب الإلكتروني، والرضا الوظيفي)، ومن هنا تبرز أهمية الموضوع

في جوانب متعددة منها ما يتعلق بالجانب النظري: وهو قلة الأبحاث الأكاديمية باللغة العربية،

فالدراسات المتوفرة معظمها خاصة لمؤسسات تجارية، تتناول الجانب التنفيذي لإجراءات الاستقطاب

الإلكتروني لصالح نمط العمل فيها، ولم تربط هذه الدراسات بين أهمية الرضا الوظيفي لدى الموظفين

بعد عملية التعاقد الإلكتروني، أما الجانب الآخر فهو التطبيقي: وتوضح أهميته من خلال توزيع الاستبانة

الخاصة بالعلاقة بين الاستقطاب الإلكتروني والرضا الوظيفي، لتصل الدراسة إلى نتيجة واضحة لهذه

العلاقة.

1:7: مجال الدراسة وحدودها:

إن القيم الإسلامية في التعليم تحتم على الأساتذة الأمانة والاحلاص والإتقان في هذه المهنة،

فقد شرف الإسلام هذه المهنة، وكذلك جميع الأديان السماوية، لأنها تصنع الجيل الذي يليه وتقدم

الأفضل لهم، وهي عمل رسالي يؤدي الفرد بشفافية وعدم تحيز، وهذا المجال أعطى أهمية لهذا الموضوع

للدراسة، وقد تناول هذا المجال، ما يلي:

1:7:1: مجال الدراسة: اقتصرت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس الذين تم توظيفهم

واستقطبهم بالوسائل الإلكترونية، وقد تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة هذه في

الجامعتين "جامعة العلوم الإسلامية العالمية" و"جامعة الشرق الأوسط" وهما في المملكة

الأردنية الهاشمية، والتي بلغت أكثر من مئتين أستاذ جامعي، أي بمعدل مئة عضو هيئة

تدريس في الجامعتين، مع إجراء بعض المقابلات الشخصية لبعضهم، وإضافة بعض

المعلومات بأهمية هذا الأسلوب في التوظيف، وقد تم استبعاد الاستبانة الناقصة وما

يوجد بها من تناقض في المعلومات المعبئة وتم الاكتفاء بمجموعة تضمنت مئة استبانة تم

اختيارها لتفي بالتحليل الإحصائي وتعرض النتائج بوضوح.

1:7:2: حدود مكانية: تم اختيار جامعتين في عاصمة الأردن (عمّان) وتعتمد الجامعتين النمط

الإلكتروني في توظيف بعض أعضاء الهيئة الإدارية والتدريسية من ذوي الخبرات

والكفاءات العالية، لتوفر بعض التخصصات النادرة مثل (كلية الفنون والعمارة) و(كلية

الإعلام والصحافة).

1:7:3: حدود زمنية: اقتصرت المدة الزمنية للعينة في الفصل الدراسي الثاني لعام

2012/2011م، فقد تم توزيع الاستبانة على أعضاء هيئة التدريس وجمعها في هذا

الفصل، وقد اقتصر على هذه الدراسة على الكليات التي لديها أساتذة من خارج

الأردن.

1:8: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، من خلال وصف ظاهرة التوظيف الإلكتروني والرضا الوظيفي ورصد الأدبيات التي كتبت حول هذين الموضوعين؛ للوصول إلى مقارنة بين النظم الإدارية القديمة والنظم الحديثة في آلية الاستقطاب والتوظيف والمؤثرات الايجابية والسلبية في الرضا الوظيفي. أما الدراسة التطبيقية فقد بحثت في جامعتين (جامعة الشرق الأوسط) و(جامعة العلوم الإسلامية العالمية) في الأردن.

1:9: المصطلحات الإجرائية:

الاستقطاب (recruitment) وهو جذب وترغيب لأكبر عدد ممكن من الموارد البشرية التي تحتاجها الجامعة بأقل تكلفة ممكنة، ووفق نوعيات ومواصفات محددة، باستخدام تقنيات حديثة منها شبكة الانترنت في الاعلان عن الوظائف الشاغرة أو طلب موظفين حسب مواصفات محددة، من خلال تعبئة نموذج إلكتروني مباشر على موقع في الشبكة أو إرسال طلب التعيين مع السيرة الذاتية على العنوان الإلكتروني الخاص بإدارة الاختيار والتوظيف للعاملين. وقد تتم هذه العملية أحياناً بتوسط شركة متخصصة في مجال التوظيف الإلكتروني بين المتقدم والمؤسسة الطالبة للوظيفة⁽¹⁹⁾.

(19) Edenborough, Robert. Assessment Methods in Recruitment, Selection & Performance, kogan page, London and Sterling, VA. USA, 2005, p27.

أما الرضا الوظيفي (Job satisfaction) فهو مفهوم سلوكي يقيس مدى تقبل الفرد لوظيفته من جميع جوانبها، وبالتالي يعكس درجة سعادته واستقراره فيها، وما تحققه له الوظيفة من اشباع لحاجاته المتعددة التي يرغب أن يشبعها قياساً بأدائه للوظيفة⁽²⁰⁾. وعرفه بعض الباحثين بأنه شعور بالاكتمال والإنجاز النابع من العمل، ويرجع لذلك لقبول الإنسان بوظيفته كما هي، وقيامه باستغلال كل سبل الرضا المتاحة له من خلالها⁽²¹⁾.

عضو هيئة التدريس الجامعي (Teaching Staff Member): هو موظف في الجامعة متحصل على شهادة في التخصص الأكاديمي أو التربوي يهتم مباشرة بالتعليم والبحث العلمي، فهو شخص متفرغ للعمل الأكاديمي في إحدى الجامعات، ويحمل درجة علمية من البكالوريوس أو الماجستير أو الدكتوراه في أحد حقول المعرفة، ويشغل إحدى الرتب الأكاديمية التالية: أستاذ، أو أستاذ مشارك، أو أستاذ مساعد، أو محاضر. وهو الناقل للمعرفة العلمية والمشرف أكاديمياً أو المحفز للطلبة على العملية التكوينية والبحثية التي يقوم بها بأساليب علمية تحفز قدرات الطالب المختلفة لتنميتها وتطويرها⁽²²⁾.

القادة الأكاديميون (Academic Leaders): وهم مجلس أمناء الجامعة والعمداء للكليات ونوابهم والروؤساء للأقسام ومساعدتهم وعمداء البحث العلمي والتطوير في الجامعة. فقد يقوم الأستاذ الجامعي إلى جانب أدائه التدريسي والبحثي بأعمال إدارية يكلف بها في قسمه أو كليته أو ربما في تسيير

(20) العنزي، سعد علي حمود ، الرضا الوظيفي والأداء في شركة التأمين الوطنية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، 1985، ص20.

(21) العامري، خالد، تحقيق الرضا الوظيفي، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2003، ص60.

(22) القاضي، نجاح. أبعاد التمكين الإداري لدى القادة التربويين في الجامعات الحكومية في إقليم الشمال وعلاقته بالتدريب الإداري، رسالة دكتوراة، جامعة اليرموك، كلية التربية، قسم الإدارة وأصول التربية، ص65، 2008.

الجامعة، ويقصد بالأداء الإداري في الدراسة الحالية، المهام الإدارية التي يقوم بها الأستاذ الجامعي مثل التخطيط أو التنظيم أو التوجيه أو الرقابة أو الإشراف على العملية الإدارية داخل الجامعة⁽²³⁾.

الجامعة: (University): هو المكان الجامع للأساتذة والطلبة من مختلف الأقطار والشعوب ليتشكل من تجمعهم مؤسسة تربوية توفر التعليم وتيسر العملية البحثية العلمية في العديد من فروع المعرفة المختلفة وتمنح الدرجات العلمية، وهي المؤسسة العلمية والأكاديمية المعنية بالبحث عن الحقيقة وتنمية الثقافة ونقل المعارف والأفكار وإنتاجها عبر التدريس والدراسات والأبحاث⁽²⁴⁾.

1:10: الدراسات السابقة:

تضمنت الدراسة جملة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة من أبرزها:

الدراسات الأجنبية:

أجرى جورمان (2011) (Gorman) دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية هدفت إلى التعرف على دور قادة التعليم العالي في تبني واستخدام الاتصالات الإلكترونية والانترنت في إدارتهم وفعالية استخدامها، من خلال دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة تدريس، وأظهرت النتائج أن قادة

(23) المرجع السابق، ص65، 2008.

(24) القاضي، نجاح. أبعاد التمكين الإداري لدى القادة التربويين في الجامعات الحكومية في إقليم الشمال وعلاقته بالتدريب الإداري، مرجع سابق، ص65، 2008.

التعليم العالي لهم دور كبير في عملية التغيير في إداراتهم، كما بينت النتائج وجود تبني فعلي لاستخدام الانترنت والاتصالات الالكترونية في إدارة التعليم العالي⁽²⁵⁾.

دراسة القوسي (2009) (Alqusi) "تقييم تنفيذ التوظيف الإلكتروني في الحكومة الإلكترونية للجمهورية اليمنية" تناولت الدراسة دور وزارة الخدمة المدنية في مواجهة التحديات لتطوير استراتيجية للاستقطاب الإلكتروني، وكذلك تعريف القدرات المطلوبة من الوزارة لخلق عمليات استقطاب الكتروني فعالة. وتوصلت لبعض المقترحات المطروحة في البحث لوزارة الخدمة المدنية لتنفيذ تكنولوجيا التوظيف الإلكتروني، بوضع قاعدة بيانات على موقع الحكومة الإلكترونية، يستطيع منها خلال المتقدمين بطالبات التوظيف الحصول على دور في الاختيار حسب البيانات الواردة في طلب التوظيف، وربطها إلكترونياً مع مختلف مؤسسات الدولة لتزويد دائرة الموارد البشرية إلكترونياً بأحدث البيانات المسجلة في هذا النظام ليسهم في توظيف الطاقات البشرية المناسبة⁽²⁶⁾.

دراسة كارمر (2006) (Karmar) "إدارة الموارد البشرية في شركة ساب" وقد تناولت النموذج الرئيس في إدارة الموارد البشرية للتوظيف حسب نموذج "ساب" حيث يستعرض الكاتب في هذه الدراسة الحلول التي قدمتها الوسائل الإلكترونية الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية، وقد خص المؤلف فصلاً كاملاً عن التوظيف الإلكتروني ووضع آلية جديدة للتعامل مع المتقدمين لطلبات التوظيف من خلال الانترنت للحصول على أفضل الكفاءات المطلوبة للعمل، وفق رغبة شركة "ساب"

Gorman, Donald, Higher Education leaders for fuater, USA, (25)

(26) القوسي. تقييم تنفيذ الاستقطاب الإلكتروني في الحكومة الإلكترونية للجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير، 2009.

وإمكانياتها، بفتح باب التسجيل لتطلبات التوظيف على الموقع مباشرة ثم التواصل الإلكتروني مع مقدمين الطلبات قبل دعوتهم لزيارة الشركة وإجراءات المقابلات اللازمة للتوظيف⁽²⁷⁾.

دراسة عبدالرازق (2006) (Abdulrazeq) "التوظيف المباشر للعمل في جامعة يوتارا الماليزية" تناولت الدراسة متطلبات مشروع تطوير نظام التوظيف لأي مشروع، لأنه أصبح شرطاً مهماً في نجاح المشروع، كي يلبي توقعات العملاء بأقل التكاليف، فقد تطرقت الدراسة إلى متطلبات العمل على الانترنت للتوظيف في الجامعة، بتعريف الشروط المتبعة لكسب طلبات العمل المطلوبة، من خلال نموذج مهم يشكل نقطة انطلاق للنظام ولتنمية إدارة الموارد البشرية في شكل نموذج كامل للنظام يساعد المستخدمين في التعامل معه بأقل وقت وجهد وتكلفة، وكذلك الحد من المخاطر وتحسين الفاعلية والكفاءة في استخدام نظم المعلومات. بمنهجية يلتقى مع تحليل واحتياجات مرحلة التوظيف، والتصنيف للمعلومات والتحقق من صحتها باستخدام نموذج برنامج (الماركس الليني الموحد للتدوين) فهو يشكل النموذج الأول للتوظيف في الجامعة⁽²⁸⁾.

دراسة جيروم (2004) (Jerome) "التوظيف الإلكتروني في الدول الصناعية في أوروبا وبالتحديد في فرنسا"، فقد تطرق الباحث إلى العناصر الأساسية للاستقطاب الإلكتروني، وعرف أسواق التوظيف والعوامل التي ساعدت على انتشار هذه الوسيلة بين الدول الصناعية، وقد خرجت الدراسة بتنبؤات مستقبلية لانتشار الآليات الحديثة في التوظيف، وسهولة الحصول على أكبر قدر من

Kramer, Christian & Ringling, Sven & Yang, Song. (2006) , Mastering HR Management (27)

.with SAP, Gmbh: Galileo Press, U.S.A

(28) عبدالرازق، علاء. التوظيف المباشر للعمل في جامعة يوتارا الماليزية، رسالة ماجستير، جامعة يوتارا، ماليزيا، 2006.

المعلومات عن الكفاءات المتوفرة في سوق العمل، حتى أن الاحتياطي للمتقدمين تجاوز العدد المطلوب، ولقد حلت مشكلة قلة الأيدي العاملة في بعض المجالات⁽²⁹⁾.

دراسة فكري (2002) (Fekre) "مشروع نظام التوظيف المباشر"، تناول الدراسة العديد من الشركات في جميع أنحاء العالم للبحث عن أفضل موظف وأفضل وظيفة، والمشكلة التي تطرق لها الباحث هي، كيف يمكن الحصول على أفضل الباحثين عن عمل وسط عدد كبير من المتقدمين للعمل من مختلف أنحاء العالم؟، ولكن باستخدام برامج الكمبيوتر والانترنت لمساعدة الباحثين عن عمل للحصول على أفضل فرصة، فهي تعتمد على الشروط والمكان والزمان، وتوصل إلى مجموعة من المقترحات لآلية عمل المقابلة من خلال الانترنت للتحدث مع المرشح للعمل من خلال مطابقة السيرة الذاتية مع الشخص المتحدث بالصوت والصورة⁽³⁰⁾.

دراسة إتنجر (2004) (Ettinger) "التوظيف الإلكتروني وآلية تفعيل نموذج توظيف لكافة المتقدمين للعمل"، وتكشف هذه الدراسة عن أهمية طلب التوظيف من خلال الخصائص التي يحملها والتي تدل على المتقدم بطلب الوظيفة، مع المحافظة على استمرارية الاتصال مع المهتمين. تمثل هذه المواقع

(29) جيروم، سمفال. التوظيف الإلكتروني في الدول الصناعية في أوروبا، رسالة ماجستير، جامعة أدونيسيا، فرنسا، 2006.

(30) الحميدي، فكري، مشروع نظام التوظيف المباشر، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، من كلية الإدارة، جامعة بونا، الهند، 2002.

أو بوابات التوظيف طوال حياتهم الوظيفية. فهناك العديد من المصطلحات المهمة تناولتها الدراسة مثل:
أخبار التوظيف، الروايات الوظيفية، المستخدمين، محلل نظم ومبرمج المقابلات⁽³¹⁾.

وفي دراسة لشانج (1991) (Shang, G. M) بعنوان: "تحليل الرضا الوظيفي" بهدف استقصاء
أثر عدد من المتغيرات في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس التعليم المؤسسي الخاص، وتركزت
المتغيرات التي درس أثرها على الراتب، وعدد سنوات الخبرة، والحوافز، وعلاقات الزملاء، وسلوك
الطالب، وأنظمة المكافآت، وتحصيل الطالب، بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية. وقد توصلت الدراسة
إلى نتائج مفادها أن هناك عشرة متغيرات لها علاقة ذات دلالة إحصائية بالتنبؤ بالرضا الوظيفي لدى
معلمي التعليم المؤسسي الخاص⁽³²⁾.

وفي دراسة أجراها ويلي جيمس هارولد (1981) (Wille James Harold) بعنوان: "تحليل
الحوافز المهنية والرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في كليات المجتمع في ولايات مختارة"، وتوصلت
هذه الدراسة أن عدم رضا المدرسين في كليات المجتمع تنشأ بشكل أساسي من الظروف التي يعملون في
ظلمها، كعدم كفاءة الإدارة، وضيق الوقت، وضغط الميزانية، والراتب والامتيازات، أكثر من كونها
ناشئة من طبيعة العمل نفسه⁽³³⁾.

(31) إتنجر، إلفي، الاستقطاب الإلكتروني وآلية تفعيل نموذج توظيف لكافة المتقدمين للعمل، رسالة ماجستير، جامعة توينت، كلية
الإدارة والأعمال، نيوزيلاندا، 2004.

(32) شانج وآخرون، تحليل متغيرات الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة، رسالة دكتوراة، قسم المناهج والتربية الخاصة،
جامعة ساوثيرن ميسيسيبي، 1990.

(33) ويلي جيمس هارولد، "تحليل الحوافز المهنية والرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في كليات المجتمع في ولايات مختارة"،
1981.

الدراسات العربية:

دراسة عاشور والنمري (2013) "مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين" تناولت الدراسة مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في أعضاء الهيئة التدريسية لجامعة اليرموك، من خلال تحليل إحصائي يبين مجال التنفيذ الالكتروني وتنظيمه، ومدى تحقق الرقابة والتقييم الالكتروني فيه، فقد خلصت الدراسة بأن مجال التنفيذ الالكتروني في المرتبة الأولى ثم مجال التنظيم الالكتروني تلاه في المرتبة الأخيرة مجال التخطيط الالكتروني⁽³⁴⁾.

دراسة نجاة (2011) "الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس: دراسة ميدانية مقارنة في جامعتي: دمشق والمرب" تناولت الدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وفق متغيرات الجنس والمنطقة والحالة الاجتماعية والدرجة العلمية وسنوات الخبرة ووال تخصص والعمر، وهدفت إلى وصف ظاهرة وبيان مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج إحصائية تدل على أن هناك أثر في مستوى الرضا تبعاً للجنس لصالح الإناث، وتأثر مستوى الرضا الوظيفي بإشباع الحاجات بمستوى عالي عند الذكور من أساتذة الجامعات. ومن أهم نتائج الدراسة أن درجة الرضا عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة دمشق متدنية

(34) أبو عاشور والنمري ، "مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين" المجلة الأردنية في العلوم الإدارية، مجلد 9، عدد2، 2013، ص199-220.

فيما يتعلق بالإنتاج والعلاقات مع الآخرين والإشراف وظروف العمل والرضا عن العمل بصفة عامة⁽³⁵⁾.

دراسة منصور (2010) "درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين" قدمت الدراسة نتائج مهمة حول متغيرات تؤدي للرضا الوظيفي عن الأستاذ الجامعي من خلال استبانة موزعة على أعضاء هيئة التدريس تناولت أنظمة الحوافز والترقيات وأنظمة الرواتب والعلاقة مع زملاء أي المناخ الوظيفي، وظهرت النتائج بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا تبعاً لمتغيري الخبرة لصالح الخبرة الأعلى، والمؤهل العلمي لصالح المؤهل الأقل⁽³⁶⁾.

دراسة الشريدة (2010) "تحقيق الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية"، تناولت الدراسة أهمية الرضا الوظيفي لتحقيق أهداف المؤسسة بدرجة عالية وكفاءة مطلوبة في اتقان العمل، وتطرق للعديد من النظريات الإدارية والنفسية والتربوية لمفهوم الرضا، كي تناول جانب من الحق المكتسب للموظفين، وقد خصص في الدراسة فئة المعلمين للمدارس في المراحل الأساسية، ونقل الفائدة من تطبيق نظريات تحقيق الرضا الوظيفي إلى باقي فئات المعلمين بشكل عام، وتوصلت إلى مجموعة من

(35) أبو عاشور والنمري ، "مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين" المجلة الأردنية في العلوم الإدارية، مجلد 9، عدد2، 2013، ص199-220.

(36) منصور، مجيد. "درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين"، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، 2010، المجلد12، العدد1، ص795-838.

التوصيات الموجهة إلى وزارة التربية والتعليم وإلى الباحثين في مجال دراسة الرضا الوظيفي لباقي القطاعات التعليمية وبالأخص الدراسات الجامعية⁽³⁷⁾.

دراسة المصري ورفاقه (2006) "واقع ومتطلبات تنمية الموارد البشرية للبحث العلمي وإدارتها"، وقد قدمت هذه الدراسة في المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير التقني، بدمشق، وتناول البحث الآليات الأساسية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، والتي يمكن تطبيقها بشكل عام في مؤسسات البحث العلمي والتعليم العالي، وجرى في هذه الورقة استعراض سريع للمعالم الرئيسة الخاصة بواقع الموارد البشرية وأهم الصعوبات والعوائق التي تعترض استثمارها بالشكل الأمثل. إنطلاقاً من هذا الواقع، تم وضع السمات والسبل الأساسية التي يتوجب السعي لتحقيقها؛ بعد ذلك قدمت الورقة مقترحات عملية لتنمية الموارد البشرية العاملة في البحث العلمي والتطوير التقني والابتكار. فقد تناولت هذه المقترحات أبعاداً متعددة ومتكاملة، كالبعد المالي والمادي، والبعد التنظيمي والإداري، وأيضاً البعد العلمي وتأهيل الكوادر⁽³⁸⁾.

كما هدفت دراسة الأغبري (2003)، إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، وشملت العينة (83) من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن

(37) زريق، نجاة. الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس: دراسة ميدانية مقارنة في جامعتي دمشق والمربق، رسالة دكتوراة، جامعة دمشق، كلية التربية قسم علم النفس، 2011.

(38) المصري ورفاقه "واقع ومتطلبات تنمية الموارد البشرية للبحث العلمي وإدارتها"، 2006.

مستوى الرضا الوظيفي عن الراتب الشهري، والشعور بالإنجاز، والرضا عن تعاون المعلمين والإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي ... إلخ، تمثل مصدراً كبيراً للرضا لدى أفراد العينة⁽³⁹⁾.

دراسة حسين والخناق (2002) "الرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة به: دراسة تطبيقية مقارنة لتدريس الكليات الحكومية والأهلية"، هدف البحث إلى التعرف على مجموعة من عوامل الرضا الوظيفي كالأجور، فرص التقدم، الإدارة، المظاهر الاجتماعية الوظيفية، مع قياس هذه العوامل للتدريسيين في الكليات الأهلية، ومقارنة ذات العوامل للتدريسيين في الكليات الحكومية، ومن الاستنتاجات التي توصل إليها البحث هو الرضا التام لتدريس الكليات الأهلية لجميع العوامل المدروسة نسبياً إلى الرضا التدريسي لدى الكليات الحكومية الذي لا يتجاوز 12%. ومن الاستنتاجات الأخرى التي توصل إليها البحث باستعمال معامل الارتباط لسبيرمان، بأن هناك علاقة وارتباط قوي بين المتغيرات (المظاهر الحقيقية للوظيفة، الاتصال، المظاهر الاجتماعية للوظيفة، فرصة التقدم) وبين الرضا الوظيفي العام في نموذج الكليات الحكومية⁽⁴⁰⁾.

وفي دراسة المزجاجي، (2000) "مقدمة في الإدارة الإسلامية"، من مطبوعات جامعة الملك عبد العزيز، بجدة، ويحتوي الكتاب على ستة عشر فصلاً تغطي مفهوم الإدارة الإسلامية وخصائصها، والظروف التي نشأت فيها الحكومة (الإدارة) الإسلامية الأولى، والمراحل التي مرت بها الإدارة الإسلامية وعلاقتها بالعلوم الأخرى، مع إعطاء فكرة موجزة عن عدد من رواد الفكر الإداري

(39) الأغبري، مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، 2003.

(40) حسين والخناق، "الرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة به: دراسة تطبيقية مقارنة لتدريس الكليات الحكومية والأهلية"، 2002.

الإسلامي. وقد تطرق المؤلف إلى وظائف الإدارة بتفصيل وخص كل وظيفة بفصل مستقل، وكان من ضمن هذه الوظائف التوظيف، وقد إحتوى الفصل على مبحثين، الأول: مفهوم التوظيف ومعايير التوظيف العامة، والثاني: مهام عملية التوظيف، وقد تطرق بعض الباحثين إلى مهمة الاستقطاب الإلكتروني بشكل عام، وبعضها تناول جوانب مهمة في أهمية التوظيف الإلكتروني لمؤسسات البحث العلمي بشكل خاص، وهذا الأمر مهمة للتواصل مع الحكومة الإلكترونية لتسهيل عملية اختيار العاملين في القطاع المؤسسي الكبير، فقد استخدمت التقنية الإلكترونية للحصول على الأشخاص المناسبين للمناصب الخاصة بهم وفق قوانين كل نظام إداري للدولة في استقطاب العاملين من خارج الدولة⁽⁴¹⁾.

وفي دراسة أعدها ياسر العدوان وأحمد عبد الحليم (1995) بعنوان: "الرضا الوظيفي للإدارة الوسطى في أجهزة الإدارة العامة في الأردن"، هدفت للتعرف على مستوى رضا العاملين في الإدارة الوسطى في أجهزة الإدارة العامة الأردنية، من خلال بعض العناصر الوظيفية التي شملت: الدرجة الوظيفية، والخبرة، والراتب، والعلاقة مع الزملاء والمسؤولين، وطبيعة العمل، وفرص الترقية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لجميع المبحوثين، في ضوء جميع عناصر الرضا، متوسط على أساس مقياس (ليكرت) الخماسي⁽⁴²⁾.

دراسة نصر الدين، (1992) بعنوان: "الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية" وقد استهدفت الدراسة اكتشاف اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو العوامل

(41) المزجاحي، مقدمة في الإدارة الإسلامية، 2000.

(42) ياسر العدوان وأحمد عبد الحليم، الرضا الوظيفي للإدارة الوسطى في أجهزة الإدارة العامة في الأردن، 1995.

المسببة لحاله الرضا أو عدم الرضا الوظيفي وكذلك تحديد أهم الخصائص الفردية لأعضاء هيئة التدريس المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي فضلاً عن اقتراح بعض التوصيات التي قد تفيد واضعي سياسات التعليم الجامعي بالمملكة من أجل رفع مستوى الأداء، وقد توصلت الدراسة إلى عند من النتائج من أهمها أن مستوى الرضا العام، لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات موضع الدراسة يعتبر متوسطاً وان من العوامل التي ارتبطت بمستويات متوسطة من الرضا الوظيفي ظروف العمل المادية وطريقة اختيار رؤساء الأقسام والعمداء وكذلك اختيار أعضاء هيئة التدريس للمناصب الإدارية، وكذلك من بين العوامل التي ارتبطت بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي هي إجراءات الترقية والمرتب وعناصر التعويض المادي والمشاركة في رسم السياسات واتخاذ القرارات والمناخ التنظيمي العام⁽⁴³⁾.

وفي دراسة أعدها سلامة طنash (1990) بعنوان: "الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية"، بهدف قياس مستوى الرضا وتحليله عن العمل وعلاقته بالمتغيرات الشخصية للمبحوثين، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالٍ من الرضا عن ظروف العمل. وركزت الدراسة على مجموعة من عناصر الرضا التي شملت: ظروف العمل، والأجر، والمكافآت، والمتغيرات الشخصية، والخبرة العملية⁽⁴⁴⁾.

وفي دراسة أجراها إبراهيم الزقطي (1985) بعنوان: "درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المركز الجغرافي الملكي الأردني"، بهدف تحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين الأردنيين في المركز الجغرافي في

(43) نصر الدين، "الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية"، 1992.

(44) سلامة طنash، "الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية"، 1990.

عمان، وركزت الدراسة على مجموعة من عناصر الرضا شملت: العناصر المادية، كالتهوية، والإضاءة، والراتب، وأسلوب تعامل الإدارة مع العاملين. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها وجود حالة عالية من الرضا عن البيئة التنظيمية وعناصرها المادية، ووجود رضا منخفض جدا عن الراتب والمكافآت، وأسلوب تعامل الإدارة مع العاملين⁽⁴⁵⁾.

تبين هذه الدراسة النظرة الإسلامية المضافة على العديد من الكتب المرجعية في إدارة الموارد البشرية، التي تناولت مفهوم التوظيف وطرقه الحديثة، ومن أهمها كتاب المفاهيم الإدارية الشاملة، و كتب حول علم الإدارة من منظور إسلامي، وكتاب "مقدمة في الإدارة الإسلامية" للدكتور أحمد الأشعري، دكتوراة الإدارة العامة من جامعة ولاية فلوريدا، وكتاب "الإدارة في عصر الرسول عليه الصلاة والسلام" دراسة تاريخية وتأصيلية لمصطلح الإدارة في المصادر الشرعية، من إصدارات المعهد العالمي للفكر الإسلامي، وكتاب "الإدارة في عصر الخليفة عمر بن الخطاب" تأليف د. محمد مجدلاوي، وكتاب ندوة "الإدارة في الإسلام" التي عقدها المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب التابع للبنك الإسلامي للتنمية.

وما تضيفه هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تختص بالجانب الأكاديمي في الجامعات وتتناول دراسة حالة لاعضاء هيئة التدريس في الجامعات من وجهة نظر إسلامي، فالدراسات المتوفرة معظمها خاصة لمؤسسات تجارية، تتناول الجانب التنفيذي لإجراءات الاستقطاب الإلكتروني لصالح نمط العمل فيها، ولم تربط هذه الدراسات بين أهمية الرضا الوظيفي لدى الموظفين بعد عملية التعاقد

(45) إبراهيم الزقطي، "درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المركز الجغرافي الملكي الأردني"، 1985.

الإلكتروني، أما الجانب الآخر فهو التطبيقي: وتتضح أهميته من خلال توزيع الاستبانة الخاصة بالعلاقة بين الاستقطاب الإلكتروني والرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة التدريس في الجامعات، لتصل الدراسة إلى نتيجة واضحة لهذه العلاقة. وقد تم اختيار جامعتين في الأردن كدراسة حالة تطبيقية لمعرفة هذه العلاقة في جامعة الشرق الأوسط وجامعة العلوم الإسلامية العالمية، فهما ذات طابع دولي في البرامج التدريبية واستقطاب الأساتذة والمحاضرين والخبراء من خارج الأردن وكذلك الطلبة الأجانب من دول العالم.

1:11: الهيكل العام للدراسة:

تناولت هذه الدراسة موضوع "الاستقطاب وعلاقته بالرضا الوظيفي من منظور إسلامي: دراسة تطبيقية في الأردن"، وتضمنت خمسة فصول كانت على النحو الآتي:

الفصل الأول: المقدمة (خطة الدراسة): ويضم التمهيد والمشكلة للدراسة وأهدافها وأسئلتها وفرضياتها وأهميته من المنظور النظري والمنظور العملي، ثم مجال هذه الدراسة وحدودها المكانية والزمانية، ثم المنهج والمصطلحات الإجرائية المهمة المتعلقة بموضوع الدراسة ثم الدراسات السابقة وتناولت ما نشر باللغتين الإنجليزية والعربية من أطروحات جامعية وأبحاث علمية وكتب مرجعية متخصصة.

الفصل الثاني: اشتمل هذا الفصل على التمهيد لموضوع الاستقطاب الإلكتروني، ثم التعريف بالمفاهيم والمصطلحات المتعلقة به، وتناول أيضاً النشأة والتطور للاستقطاب بالطريقة التقليدية القديمة ثم بأحدث السبل الوسائل، بدءاً من الحضارة الإسلامية ثم القرن الماضي وصولاً

إلى الطريقة الحديثة للاستقطاب المعاصر، ثم تناولت الفصل أهمية الاستقطاب الإلكتروني وخصائصه ومزاياه وعيوبه ثم آلياته، مع بيان الرؤية الإسلامية للاستقطاب المعاصر وخلاصة هذا الفصل لموضوع استقطاب أعضاء هيئة التدريس في الجامعات من منظور إسلامي.

الفصل الثالث: تناول هذا الفصل موضوع الرضا الوظيفي بتمهيد أولاً ثم بيان المفاهيم والمصطلحات والمنطلقات ثم النشأة والتطور للمصطلح، مع بيان أهمية الرضا الوظيفي وعوامله المؤثرة ونظرياته وخصائصه، وقد تم ربط هذا الموضوع المهم للقيمة المعنوية للرضا عند الاستاذ الجامعي بالرؤية الإسلامية واختتم هذا الفصل بملخص يوضح هذه الرؤية.

الفصل الرابع: يحتوي على منهجية الدراسة بتمهيد موجز ثم بيان مجتمع الدراسة وعينتها وقياس مدى صدق الأداة والثبات، مع بيان المتغيرات للدراسة مع التعريف بالحالة من خلال وصف الجامعتين لإجراء الدراسة عليهما وتوزيع الاستبانة فيهما، ثم بيان أدوات هذا التحليل الاحصائي والوسائل المتبعة في تحليل البيانات الناتجة عن الاستبانة تليها ملخص لهذا الفصل يوضح أهمية الدراسة التطبيقية في هذا الموضوع.

الفصل الخامس: النتائج والاستنتاجات: وفيه تمهيد لما وصلت له هذه الدراسة من نتائج للتحليل الاحصائي باستخدام برامج احصائية جاهزة (SPSS) لبيان العلاقة بين الاستقطاب الإلكتروني والرضا الوظيفي من خلال الدراسة التطبيقية في الجامعات الأردنية وقد تم

اختيار جامعتين (جامعة العلوم الإسلامية العالمية) و(جامعة الشرق الأوسط)، ثم

استعرضت الدراسة التحليل للمقابلات الميدانية لمعرفة مدى تحقق الرضا الوظيفي،

وذلك من الردود التي ودرت نتيجة توزيع الاستبانة على الفئة المستهدفة للدراسة.

الفصل السادس: الخلاصة والتوصيات: تناول هذا الفصل خلاصة ما توصل له الباحث من النتائج التي

لهذه الدراسة مع وتوصيات موجهة للدراسات القادمة لمعالجة الاخفاقات التي تواجهها

المؤسسات التعليمية وأهمها الجامعات.

الفصل الثاني

الاستقطاب

University of Malaya

2:1: تمهيد:

يُعد الاستقطاب للموارد البشرية في أي مؤسسة من أهم العوامل في اختيار متطلبات الوظيفة الواجب توافرها في كل مرشح، حيث يتم إجراء تصفية أولية للملفات المرشحين للوظائف، ثم مطابقة الشروط المتوفرة في هذه الطلبات للنظر فيها والتأكد منها في المقابلات الشخصية أو الاختبارات أو غيرها من وسائل التحقق من المعلومات المسجلة في طلب التوظيف، فقد تغيرت نظرة الإدارة تجاه العاملين، فأصبح صاحب العمل ينظر إلى الموظف كمورد ذو قيمة، يستلزم ذلك دراسة احتياجات العمل بناءً على الانتاجية والكلفة والوفاء بالالتزامات أمام الإدارة العليا التي تتحمل مسؤولية التخطيط والتحليل للاحتياجات الوظيفية، ثم تعطى السلطة لإدارة شؤون الموظفين لاستكمال إجراءات التوظيف، حيث يناط بها تحديد مصادر الاستقطاب التي يمكن للإدارة العليا الاستعانة بها لسد احتياجاتها التشغيلية، فتوجد وسائل تقليدية في استقطاب وأخرى إلكترونية لشغل الوظائف الشاغرة من الجهات الآتية:

أولاً: النقل الداخلي للموظفين ممن يحملون المؤهلات والخبرات التي ترشحهم لاستلام هذا المنصب إما بالترقية أو النقل الداخلي حسب الشاغر.

ثانياً: مخاطبة الجامعات والجهات الأكاديمية للحصول على الكفاءات التي تحمل أفكار جديدة ومواهب واعدة.

ثالثاً: الاستقطاب المباشر في الوسائل الإعلامية ومكاتب التوظيف وسوق العمل المفتوح بالإعلان عن الوظيفة.

رابعاً: الاستقطاب الإلكتروني من موقع المؤسسة الإلكتروني وتعبئة نموذج التوظيف الخاص بالموارد البشرية على موقع الشبكة العنكبوتية (الانترنت).

معظم الجامعات في الوقت الحالي تعتمد على مكاتب التوظيف الإلكترونية في تجميع الملفات الوظيفية حسب الشروط مثل: (السيرة الذاتية، والإثباتات الشخصية، والشهادات العلمية والأكاديمية والخبرات العملية، وغيرها.....) ثم تقوم إدارة الجامعة بإجراء تصفية لهذه الطلبات لكي تحال إلى لجان المقابلة والتقييم والاختيار حسب الأسلوب التقليدي في عملية التوظيف، ثم يتم تحليل الطلبات التي ينطبق عليها الشروط لتنفيذ إجراءات التوظيف الاعتيادية، أما في الإجراءات المحوسبة لتقديم الطلبات المباشرة على نظام إلكتروني للمؤسسة يستقبل الطلبات ويقوم بتحليل الطلبات التي ينطبق عليها الشروط المطلوبة للوظيفة، فيستلم قسم التوظيف مخرجات النظام بصورة تساهم في الاختيار للموظف بأقل التكاليف وبأسرع وقت وبجهد قليل، وتفتقر هذه الطريقة إلى المقابلة الشخصية للمتقدم بالطلب، فهذه المقابلة ما زالت تعد أساساً في التوظيف للكثير من المؤسسات ومنها التعليمية بصورة أساسية.

2:2: المفهوم والمنطلقات:

توفر المنظمات إدارة للموارد البشرية عن طريق عملية استقطاب الكفاءات المعدة لاختيار وتوظيف الإدارة العليا أولاً، ومن ثم استقطاب وتوظيف باقي العاملين في المنظمة، فكل منظمة مطالبة بتحديد الأولويات وتقسيم الوظائف لتسهيل جذب الموظفين المؤهلين للملئ المواقع الشاغرة فيها عن طريق التوظيف التقليدي أو ما أصبح حديثاً يسمى بالاستقطاب الإلكتروني (Online Recruitment). فالتوظيف يبدأ بتخطيط الموارد البشرية واختيار الموظفين ويستمر طوال فترة عمل المنظمة بتقييم الأداء وتجديد طبيعة التعاقد و آلية التوظيف وتطوير الأداء وتنميته وصولاً إلى الرضا الوظيفي لدى الطرفين لمعرفة مدى استمرارية التعاقد أو إنهائه حسب الشروط التي تراها المنظمة.

ويعد مفهوم الاستقطاب والتوظيف (Recruitment) من المفاهيم التي لم تحظ باهتمام كبير في الدراسات الخاصة بالفكر الإداري من المنظور الإسلامي، ومن هنا تأتي هذه الدراسة لتوضح ضرورة إلقاء الضوء عليه، لإبرازه كمفهوم مهم ضمن المفاهيم التي يتناولها الفكر الإسلامي عامة.

فلم يرد في المعاجم أو المؤلفات الإدارية المختلفة ما يحدد بدقة مفهوم (التوظيف الإلكتروني)، ولم يرد في كتب التراث أو المصادر الرئيسية (القرآن والسنة) وتفسير القرآن وشروح السنة، أو في الكتابات الإدارية من منظور الفكر الإسلامي، ما يسهم في توضيح الرؤية المطلوبة من النظام الفكري الإسلامي لهذه الخطوات الإدارية، وللتوصل إلى تعريف أقرب إلى الشمول لمفهوم "الاستقطاب الإلكتروني" فقد تم التعامل مع المفهوم لغوياً، على عدة مستويات، أولها مفهوم "استقطب"، ثم مفهوم

"اختار"، ثم مفهوم "عين"، ورابعاً مفهوم "كلف" وخامساً مفهوم "شغل" لنصل في النهاية إلى تعريف مفهوم "وظف" في اللغة، والتي تعرضت لكل من مفهومي "التوظيف"، و"الإلكتروني" منفصلين ثم تناولت الدراسة المصطلح المعرب "إلكتروني" وهو وسيلة حديثة لأحد مهام الإدارة في توظيف العاملين في المؤسسات.

تعرضت الدراسة لمفهوم "الاستقطاب" أو "التوظيف" في القرآن والسنة، سواء تلك التي تناولت التوظيف لفظياً، أي من خلال استخدام المصدر "وظف" في الآيات والأحاديث، أو التي تناولت معنى "وظف" دون أن تستخدم لفظ توظيف ومشتقاته لم نجد إلا القليل في السنة.

تتناول الدراسة العديد من المفاهيم الإدارية المرتبطة بمفهوم الاستقطاب والتوظيف والتي تعبر عن بعض معاني هذه العملية الإدارية في محاولة للوصول إلى المفهوم الجامع الذي يعبر عنها. ولا تقف الدراسة عند مفهوم "الاستقطاب" بهذا الشكل، ولكن تتناول بعض المفاهيم المرتبطة به، والتي تستدعيها الدراسة لاقتربها من المفهوم في بعض الأمور، وإن اختلفت في مستوى العمل الإداري، حيث تتراوح بين السرعة والكلفة والوقت، بدرجات متفاوتة، ومن هذه المفاهيم المستدعاة التي تناولها الدراسة، الاستقطاب، والاختيار، والترشيح، والتعيين، والتكليف، والتشغيل باعتبارها أقرب إلى نفس العملية الإدارية.

مصطلح الاستقطاب والتوظيف في المعاجم العربية:

إستقطب مصدر إستقطاب والفعل منها يستقطب، وفعل الأمر قَطَبَ يعني اجتذب: أي جعله يهتم به دون سواه، واستقطب الناس أي جمعهم إليه وصار لهم مرجعاً وقطباً، والاستقطاب يحصل في حالة وجود قطبين متضادين، اما استقطاب الموظفين، فيتطلب الإجراءات والأساليب الخاصة باجتذاب الافراد لشغل الوظائف الخالية في مجال الإدارة للموارد البشرية حسب طبيعة المؤسسات ووفق السياسات المتبعة في عملية الاستقطاب لتؤدي إلى التوظيف. ومصطلح وظيف، يوظف، توظيفاً؛ أي عين له في كل يوم وظيفة وعليه العمل والخراج ونحو ذلك قدره، يقال وظيف له الرزق، ولدابته العلف، ووظف على الصبي كل يوم حفظ آيات من القرآن: عين له آيات ليحفظها⁽⁴⁶⁾.

استخدمت الدول الكبيرة أسلوب سياسي تتبعه في استقطاب الشباب في الدولة وتجنيدهم في الجيش بطرق إجبارية، ثم تحول مفهوم الاستقطاب إلى المؤسسات ليصبح الاستقطاب اختيار حسب الوظيفة، ثم أصبحت الوظائف مرتبطة بعملية الاستقطاب وطرق شغل الوظائف. أما الوظيفة: فهي ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين ضمن العهد والشرط والمنصب والخدمة المعينة⁽⁴⁷⁾. وقد وردت كلمة (وظف) الواو والطاء والفاء عند ابن فارس على أنها كلمة تدلُّ على

(46) مجمع اللغة العربية المصري، المعجم الوسيط، ط4، 2004، القاهرة: مكتبة الشروق الدولية المعجم الوسيط، ص1042.

(47) المرجع السابق، نفس الصفحة.

تقدير شيء. يقال: وظفت له، إذا قدرت له كل حين شيئاً من رزقٍ أو طعام⁽⁴⁸⁾. ومن المجازِ قال ابن عبّادٍ: الوظيفَةُ: العهدُ والشَّرْطُ أي: وظائفُ ووظفٌ بضمّتين. والتّوظيفُ: تعيينُ الوظيفَةِ يُقال: وظفتُ على الصبيِّ كلَّ يومٍ حفظَ آياتٍ من كتابِ اللهِ عزَّ وجلَّ. ويُقالُ: وظفَ عليه العملَ وهو مؤظفٌ عليه. ووظفَ له الرزقَ ولدائبته العلف. قلتُ: ويُعبّرُ الآنَ في زماننا بالجرّايةِ والعليقةِ. وقال ابنُ عبّادٍ: المواظفةُ: مثلُ الموافقةِ والموازرةِ والملازمةِ يُقال: وأظفتُ فلاناً إلى القاضي: إذا لازمته عنده. واستوظفه: استوعبه. ومما يُستدركُ عليه: وظفَ الشيءَ على نفسه وظفاً: ألزمها إيّاه. ويُقال: للدُّنيا وظائفٌ ووظفٌ؛ أي: نُوبٌ ودُولٌ⁽⁴⁹⁾.

وورد في لسان العرب كلمة (وظف) الوظيفَةُ من كل شيء ما يُقدَّر له في كل يوم من رزقٍ أو طعامٍ أو علفٍ أو شرابٍ وجمعها الوظائفُ والوظفُ ووظفَ الشيءَ على نفسه ووظفه توظيفاً ألزمها إيّاه وقد وظفتُ له توظيفاً على الصبي كل يوم حفظ آيات من كتاب الله عز وجل والوظيفُ لكل ذي أربع ما فوق الرُشغ إلى مَفْصِلِ الساقِ ووظيفا يدي الفرس ما تحت رُكْبَتَيْهِ إلى جنبه ووظيفا رجله ما بين كعبيه إلى جنبه وقال ابن الأعرابي الوظيفُ من رُسْعِي البعير إلى ركبتيه في يديه وأما في رجله فمن رُسغيه إلى عُرقوبيه والجمع من كل ذلك أوظفة ووظف ووظفت البعير أظفه وظفاً إذا أصبت وظيفه الجوهري الوظيفُ مُستدقُّ الذراع والساق من الخيل والإبل ونحوهما والجمع الأوظفة وفي حديث حدّ

(48) ابن فارس، أبو الحسين، أحمد بن فارس. (ت. 395هـ)، معجم مقاييس اللغة، تحقيق: عبد السلام هارون، بيروت: دار الفكر، د.ت، د. ط، ص122.

(49) الزبيدي، محمد مرتضى الحسيني، تاج العروس من جواهر القاموس، تحقيق: مصطفى حجازي، الكويت، ورزاة الإعلام، 1987م، ج24، ص 464-465.

الزنا فنزع له بوَظِيف بعير فرماه به فقتله قال وظيف البعير خُفُّهُ وهو له كالحافر للفرس، وقال الأصمعي يستحب من الفرس أن تُعْرَضَ أَوْظِيفَةٌ رجليه وتُحْدَبَ أَوْظِيفَةٌ يديه ووظفت البعير إذا قصرت قيده وجاءت الإبل على وظيف واحد إذا تبع بعضها بعضاً كأنها قطار كلُّ بعير رأسه عند ذنب صاحبه وجاء يظفه أي يتبعه عن ابن الأعرابي ويقال وظف فلان فلاناً يظفه وظفاً إذا تبعه مأخوذ من الوظيف ويقال إذا ذبحت ذبيحة فاستوظف قطع الحلقوم والمريء والودجين أي استوعب ذلك كله هكذا قاله الشافعي في كتاب الصيد والذبائح وقوله أَبَقَتْ لَنَا وَقَعَاتُ الدَّهْرِ مَكْرُمَةً مَا هَبَّتِ الرِّيحُ والدُّنْيَا لَهَا وَظْفٌ أَي دَوْلٌ وَفِي التَّهْذِيبِ هِيَ شِبْهُ الدُّوَلِ مَرَّةً هُوَ لَاءٌ وَمَرَّةً هُوَ لَاءٌ جَمْعُ الوَظِيفَةِ.

نبدأ بعرض المصطلحات حسب استخداماتها وقرب صلتها من الدراسة، وهي على النحو التالي:

الاستقطاب أو التوظيف (Recruiting)

هو تشجيع الأفراد الذين يملكون المهارات المطلوبة للتقدم للعمل في المنشأة⁽⁵⁰⁾، أما أولوية التوظيف (Recruitment Priorities) تُعطى لأبناء البلاد في التقديم للوظائف الشاغرة، وهذه المسؤولية القومية في تنمية الموارد البشرية ثم للدول المجاورة ودول العالم بشكل عام، إلا إذا كانت الوظيفة تتطلب كفاءة متميزة من دولة معينة⁽⁵¹⁾. فمن استراتيجيات التوظيف (Recruitment Strategy) عملية الجمع بين مهام تحديد مصادر ووسائل التوظيف وتوقيت عملية الاتصال بالمرشحين المحتملين بشكل متناغم، كتحديد الوقت المناسب لجذب الخريجين الجدد عند تخرجهم من الجامعات أو المعاهد، وهي عملية

(50) التويجري والبرعي، محمد، معجم المصطلحات الإدارية، مكتبة العبيكان، الرياض، ط1، 1993م، ص286.

(51) الصحاف، حبيب، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتب لبنان ناشرون، بيروت، 1997م، ط1، ص11.

توظيف خريجي الجامعات والمعاهد (College Recruitment) تنظم بعض المنظمات ذات الطبيعة التخصصية برامج شاملة لتعريف الخريجين بحاجتها للموظفين، والعمل على ترغيبهم بالالتحاق بها، وتكون الاتصالات في العادة بمراكز توظيف الخريجين داخل الجامعات والمعاهد.

العمل أو الوظيفة (Job)

ويقصد بالعمل في تحليل وتقييم الوظائف مجموعة من الوظائف المتشابهة الواجبة بالدرجة التي يمكن معها تغطيتها جميعاً في تحليل واحد، مثل عمل السكرتارية حيث يشمل استخدام الآلة الكاتبة والنسخ والاختزال والاستقبال إلخ⁽⁵²⁾. ووظف يظف وظفاً فهو واطف: الشيء على نفسه أي ألزمها إياه، ووظف يوظف توظيفاً: أي عين له في كل يوم وظيفة، أي أسند إلى شخص وظيفة وهي عمل عليه قدره عليه وعينه)، وتوظيف مصدر وطف، في الاقتصاد تثير المال وتنميته (توظيف الأموال في المشاريع الاقتصادية)⁽⁵³⁾. والموظف هو من يسند إليه عمل ليؤديه حسب اختصاصه "موظف بوزارة" أو "موظف بمصرف" والوظيفة أو الوظائف هي: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق أو غير ذلك "وظيفة العامل اليومية" أو عقد وشرط "وظيفة أبي الحسن الشاذلي" أو عمل مسند إلى عامل ليؤديه مع اختصاصات يحددها له القانون "أدى وظيفته على الوجه الأكمل" أو "أوصد باب الوظائف في وجهه"، ومعنى وظيفي: هي منسوبة إلى الوظيفة، وما يتعلق بالوظيفة من "تحليل وظيفي" و"تعليم

(52) بدوي، أحمد. معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصري، القاهرة، ودار الكتاب اللبناني، بيروت، 1994، ص243.

(53) عمر، أحمد (محرر)، المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس، د.ط، 1999، ص1318.

وظيفي" و"علم النفس الوظيفي" و"علم التربية الوظيفي" و"الرصيد اللغوي الوظيفي" وهي تعني: عملي
"إجراءات وظيفية" كالتحو الوظيفي⁽⁵⁴⁾.

وقد عرفت بعض المراجع التوظيف (Engagement) أنه: "إلحاق عمال جدد بالعمل، وقد
استخدم هذا المصطلح في إنجلترا، ويقابله مصطلح (Hiring) بالولايات المتحدة الأمريكية"⁽⁵⁵⁾
أما كلمة استقطاب فهي ترجمة لكلمة (Recruiting)، أي تدبير الاحتياجات من الأفراد بمعنى:
"إحدى وظائف إدارة الأفراد حيث تتولى البحث عن العمال الملائمين عن طريق مكاتب التوظيف،
الإعلان، نقابات العمال، المعاهد والجامعات، كما قد يقوم بهذه العملية موردو العمال لحساب
أصحاب العمل"⁽⁵⁶⁾

وقد ورد مصطلح (ترشيح) في المعاجم الإدارية (Nomination) وتعني في مجال اختيار الأفراد في
المؤسسات بمعنى: "تحديد مرشح بالاسم للمسؤول عن اتخاذ قرار التعيين لإلحاق المرشح بالوظيفة
الشاغرة طبقاً لنظام التعيين المقرر. والعديد من المفاهيم مثل (ترشيح العمال للعمل) مترجمة من
(Referral of workers) وتعني: "قيام مكاتب التوظيف بترشيح العمال لشغل الوظائف الشاغرة،
ويستبعدون من بين العاطلين إذا تم تعزيز ترشيحهم بالتعيين"⁽⁵⁷⁾ أما الترشيح الملزم (Referral

(54) المرجع السابق، المعجم العربي الأساسي، ص1319.

(55) بدوي، أحمد. معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصري، القاهرة، ودار الكتاب اللبناني، بيروت، ط2، 1994،
ص181.

(56) المرجع السابق، ص373.

(57) المرجع السابق، ص375.

(controlled) هو: "نظام يقضي بالزام صاحب العمل بتعيين العامل الذي رشحه مكتب التوظيف"⁽⁵⁸⁾

ففي العديد من المؤسسات تلجأ إلى الأنظمة الوسيطة لاستقطاب واختيار العاملين لتشغيل المتقدمين

بطلبات العمل، والتشغيل هو مصطلح له دلالات عديدة وما يهمنا في هذه الدراسة هو لفظ، شغل

يشغل شغلاً فهو شاغل: وعكسها "الشاعر" وهي الوظيفة التي نحصل عليها، ويقال فلانا شغله أي لاه

عنه وصرفه أي "شغلتنى عنك الشواغل" أي شغل نفسه بكذا، وجه همه إليه أي شغل "البال/الفكر"،

وشغل أوقات فراغه: ملاًها ببعض الأعمال⁽⁵⁹⁾. شغل يشغل تشغيلاً: مثل "المدير العامل: أعطاه وظيفة"

أو "الأستاذ لطلابه: حملهم بأعباء كثيرة" أو "شغل الآلة: أدارها" وشاغل يُشاغل مُشاغلة: مثل الأم

لطفلها: ألهته وشغلته. وتشاغل يتشاغل تشاغلاً: أي الشخص أظهر أنه مشغول أو شغل به. وإنشغلَ

يَنشغلُ انشغالاً: أي انشغل بكذا: عمل "اشتغل بالعلم" مثلاً انشغل عنه: تلهى عنه بغيره، وهناك معاني

كثيرة لكلمة شغل مثل (أشغال) أي حكم بالسجن مع الأشغال الشاقة "الأعمال الشاقة" و(شغال) أي

الخادم في المنازل وهو من يقوم بعمل غير صناعي و(مشغل) وهو المصنع الذي يشغله أشخاص أو أيدي

عاملة يقوم بالعمل حسب نوعه لقوله تعالى: ﴿إِنَّ أَصْحَابَ الْجَنَّةِ الْيَوْمَ فِي شُغُلٍ

فَكَهُونَ﴾⁽⁶⁰⁾.

(58) المرجع السابق.

(59) عمر، أحمد (محرر)، المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس، د.ط، 1999، ص 693.

(60) سورة يس: 55.

أما مصطلح الاستقطاب المباشر (Online recruitment)، فقد ورد في المعجم العربي الأساسي بمعنى: "موقع على شبكة الإنترنت يقوم أصحاب العمل بالإعلان عن الوظائف الشاغرة والمرشحين لتسجيل السير الذاتية للحصول على تلك الشواغر، أو التي يمكن العثور عليها إلا من قبل أصحاب العمل لفرص العمل المحتملة"⁽⁶¹⁾

مواصفات شاغل الوظيفة (Job specifications) تعني: شرح مكتوب بالتفصيل عن الحد الأدنى للمؤهلات العلمية والاستعدادات البدنية والمستلزمات الشخصية الأخرى المطلوبة في الشخص الذي سيوكل إليه القيام بالعمل، ويستفاد بهذه المواصفات في التوظيف والتدريب⁽⁶²⁾. وهي تُعد خطوة مهمة في استقطاب الموارد البشرية من المناطق البعيدة، أي من خارج الدولة، وهذا توضحه بشكل أكبر المؤسسات الالكترونية في عملية الاستقطاب المباشر كبيانات عن الوظيفة لاستقطاب الكادر البشري عن بُعد.

وقد ورد مصطلح الوظيفة الشاغرة (Vacant post). بمعنى: الوظيفة التي تخلو من بين الوظائف المقررة بالمنشأة، وذلك بسبب استقالة شاغلها أو فصله من العمل أو وفاته أو بسبب إنشائها إذا لم تكن الوظيفة موجودة من قبل⁽⁶³⁾.

أما الإعلان عن الوظائف الشاغرة (Job Posting) فهو عملية استخدام لكافة الوسائل الإعلانية للتعريف بالوظائف الخالية في إحدى المنشآت لإتاحة الفرصة للأفراد لترشيح أنفسهم، وعادة

(61) عمر، أحمد (محرر)، المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس، د.ط، 1999، ص1319.

(62) المرجع السابق، ص244.

(63) بدوي، أحمد. معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصري، القاهرة، ودار الكتاب اللبناني، بيروت، 1994، ص450.

ما يوجه الإعلان عن الوظائف الخالية للعاملين بالمنشأة أولاً لتكون لهم الأولوية في شغل هذه الوظائف⁽⁶⁴⁾.

التنقلات الوظيفية (Job Rotation) فهو أسلوب يتبع في التنمية الإدارية ليفسح المجال أمام الموظف في التنقل من وظيفة إلى أخرى أو من فرع إلى آخر داخل الإطار الكلي للمنظمة لتعريفه بكافة أنشطتها وتدريبه تدريجياً عاماً لتوسيع معلومات الموظف لأكثر من عمل وتنمية قدراته الفنية والعملية على مسؤوليات وواجبات وأشكال الأعمال المختلفة⁽⁶⁵⁾.

أما الوظائف المتماثلة (Jobs Related) هي: مجموع الوظائف التي توجد بينها صلوات وثيقة بسبب التنظيم التكنولوجي والإداري للمنشأة أو الوضع الاجتماعي للعاملين، وتراعى هذه الصلابة في تحديد شروط العمل والأجور⁽⁶⁶⁾.

ويتشكل لدى المنشأة رسم بيان للوظيفة (Job Profile) يوضح مختلف العناصر المكونة للوظيفة للقيام بمتطلباتها الأساسية كالتعليم والتدريب والخبرة والقدرات الجسدية والعقلية وأحوال العمل⁽⁶⁷⁾. وتستخدم المنشأة طريقة ترتيب الوظائف (Job Ranking) لكي تقيم وتلخص الوظائف حسب درجة أهميتها من أعلى وظيفة إلى أقل وظيفة ويجري هذا الترتيب بمقارنة جميع الوظائف فيما

(64) المرجع السابق، ص248.

(65) المرجع السابق، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، ص249.

(66) المرجع السابق، ص249.

(67) المرجع السابق.

بينها، وذلك بتحليلها وإعداد وصف عام لها من حيث الصعوبة ودرجة المسؤولية التي تتضمنها والمواصفات المطلوب توافرها في شاغلها⁽⁶⁸⁾.

وقد وردت مصطلحات عديدة في معظم الكتب الإدارية تدور حول مفهوم التوظيف وما يتعلق به من عملية إدارية وتقنية وفنية للوصول إلى اتفاق بين الطرفين (المنظمة والفرد) والطرق التي تتبعها المنظمة في اختيار العاملين فيها تعتمد على طبيعتها وطبيعة البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، مع مراعاة طبيعة العمل المطلوب إنجازه.

وتعتمد تعليمات الوظيفة (Job Instruction) على أحد برامج تدريب المشرفين في نظام التدريب داخل المنشأة، ويقوم على رسم أسس ونظم مستقرة للاتصال بالرؤساء والمرؤوسين وتحقيق التعاون المستمر بين المستويات والقطاعات المختلفة في العمل⁽⁶⁹⁾. فهناك أنواع من الوظائف: الوظائف الأساسية (Job Key) وهي وظيفة ضرورية لتحقيق أهداف المنشأة لضمان سير العمل⁽⁷⁰⁾، وهناك وظائف ثانوية (Job Minor) ذات مرتبة دنيا لا تتضمن سوى مسؤولية محدودة ولا تتطلب سوق قليل من المبادرة⁽⁷¹⁾.

فن التوظيف The art of recruitment هي عمليات الاستقطاب التي تتبع نهج تعيين المرشحين كأفضل موظفين يمكن للشركة الاستفادة منهم، بغض النظر عن طبيعة العمل. إما إختيار الأشخاص الخاطئ في العمل الخاطئ سوف يسبب انتاج ضعيف وفقد للفرص الجيدة في الانجاز ليصبح

(68) المرجع السابق، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، ص248.

(69) المرجع السابق.

(70) المرجع السابق، ص248.

(71) المرجع السابق.

منحدر الانتاج للأسفل وتكلفة البدلاء ستكون زيادة على تكلفة التوظيف الخاطىء. لذلك عمليات الاستقطاب والتعاقد تتطلب قدراً كبيراً من الاهتمام بأدق التفاصيل والجوانب الأخرى لتشغيل الأيدي العاملة وتحقيق أفضل انتاج، فوضع الاعلان لاستقطاب العمالة هو مجرد بداية للترشيح للمؤسسة، والهدف من الاعلان هو إثارة اهتمام الباحثين عن عمل، ففي النهاية المقابلة هي التي تحدد الأشخاص المطلوبين. (72)

تصنيف الوظائف (Job Classification) : ترتيب الوظائف في فئات مختلفة، ويمكن أن يبنى هذا الترتيب على أساس متطلبات الوظيفة مثل التدريب، الخبرة، المهارة، ويهدف التصنيف إلى تجميع الوظائف المتشابهة كل منها في مجموعة متميزة⁽⁷³⁾. تحليل الوظائف (Job analysis) هي العملية التي يمكن بها معرفة عناصر كل وظيفة والكشف عن مختلف الحقائق الضرورية التي تبين واجباتها والعوامل التي تحيط بها، وكذلك بيان الشروط التي يجب توافرها في الشخص الذي يشغلها حتى يستطيع العمل بنجاح⁽⁷⁴⁾.

وقد ورد مصطلح التشغيل بعدة معاني مترجمة منها: (Temporary term) وهي تعني التشغيل المؤقت أي: "أحد أشكال الاستخدام المؤقت يلحق بمقتضاه العامل بالعمل لمدة محددة كأن يشتغل

(72) Jérôme, Simphal. (2004) Online Recruitment in Industrialized Countries: Drivers, Key factors, Issues, Predictions "Focus on European and French Job Board", International Audencia MBAE leader: Reinventing Leadership in a Connected Economy, Authors: Robert Hargrove, p17. .

(73) المرجع السابق، معجم مصطلحات العلوم الإدارية ، ص245.

(74) المرجع السابق، ص244.

خلال فصل الصيف ليحل محل العمال المتغيين في الإجازات السنوية⁽⁷⁵⁾. أما (Jobs filled without)

(referral) التشغيل المباشر فهو: "قيام المنشآت بشغل الوظائف الخالية مباشرة دون الالتجاء إلى مكتب

التوظيف للترشيح لهذه الوظائف"⁽⁷⁶⁾. وشغل الوظائف عن طريق مكتب التوظيف يعني "قيام المنشآت

التي تخلو بها وظائف بشغلها عن طريق مكاتب التوظيف التي تبعث لها بالمرشحين لهذه الوظائف"⁽⁷⁷⁾.

مما سبق فالاستقطاب الإلكتروني هو استخدام تقنية شبكة الانترنت في الاعلان عن الوظائف

الشاغرة أو طلب موظفين حسب مواصفات معينة، من خلال تعبئة نموذج إلكتروني مباشر على موقع

في الشبكة أو إرسال طلب التعيين مع السيرة الذاتية على العنوان الإلكتروني الخاص بإدارة الاختيار

والتوظيف للعاملين، وقد تتم هذه العملية أحياناً بتوسط شركة متخصصة في مجال التوظيف الإلكتروني

بين المتقدم والمؤسسة الطالبة للوظيفة⁽⁷⁸⁾.

فالاستقطاب في المفهوم العلمي هو: عملية بحث وحصول على مرشحين محتملين للوظيفة،

حسب ما خططت له الجامعة ووضعت أسساً ملائمة لشغل هذه الوظائف في مدة زمنية محددة ومناسبة

لتحقيق احتياجات التنظيم الداخلي للجامعة ضمن منظومة متكاملة تتشكل بها إدارة الموارد البشرية،

تهدف هذه المنظومة إلى إنجاح العمل والوصول للمخرجات المطلوبة لتحقيق الأهداف، ومن هنا يبرز

(75) المرجع السابق، ص429.

(76) المرجع السابق، ص247.

(77) المرجع السابق، ص250.

(78) Edenborough, Robert. (2005). Assessment Methods in Recruitment, Selection & Performance,

kogan page, London and Sterling, VA. USA, p27.

فعالية الاستقطاب. فالاستقطاب الالكتروني يضيف على ما سبق مقدرة على جلب المهارات العالية والكفاءات والخبرات من مناطق بعيدة بوسائل بسيطة من خلال الانترنت عبر التواصل الالكتروني.

2:3: النشأة والتطور:

عرفت عملية الاستقطاب والتوظيف منذ بداية خلق البشر آدم بعد أن أرسل الله عزوجل إلى ابن آدم قاييل ليعلمه كيف يدفن أخيه، لقوله تعالى: ﴿ قَالَ يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ مِمَّا فِي آيَاتِنَا وَلَا تَأْكُلُوا مِمَّا فِي الْأَشْجَارِ إِلَّا أَنْ يَأْمُرَكُمْ بِهَا مِنْ ذَاتِ الْحَاكِمِ وَلَا تَمْسَسُوا بِهَذِهِ الْأَشْجَارِ فَتَكُونُوا كَالذُّعَانِ (79)﴾ .

هَذَا الْغُرَابِ فَأُورِي سَوَّءَ أَخِي ^ط ﴿ (79)﴾ . هنا نجد استقطاب وتوظيف الله عزوجل وتجنيد

لمخلوقاته للقيام بأعمال كلفت بها حسب طبيعتها وقدرتها، ثم استفاد منها البشر في مواجهة هذه الحياة، ثم بدأ الانسان يوظف كل أمر تعلمه أو تعرف عليه للقيام به ضمن متطلبات الحياة، فكانت بداية العصور القديمة تعتمد على توظيف النفس في تنفيذ المهام الخاصة بالفرد فهي الأساس في توظيف القدرات والطاقات البشرية حتى العصور الاغريقية (الحضارة اليونانية)، فقد انصب التوظيف على الايدي العاملة والمنتجة في المجالات الزراعية والصناعية والفتحة الأكثر كانت في المجالات العسكرية وبالتحديد في عملية (التجنيد).

مصطلح التوجيه كان يستخدم للاستقطاب لإرشاد وتحفيز العاملين باتجاه أهداف المؤسسات

الراغبة بالتوظيف، فقد كانت الخطوة الثانية من العملية الإدارية هي توجيه الناس إلى الوظائف، وهي

(79) سورة المائدة: 31.

مهمة القيادة للمؤسسة في التحفيز للعمل من خلال الإرشاد أو العلاقات الإنسانية، وهذه الأسباب كان التوظيف عملية توجيه لمعظم العاملين إلى المؤسسات الكبرى في الدولة أو الخاصة حسب مستواها، إذا أراد أي شخص أن يكون مشرفاً أو مديراً فعلاً عليه أن يكون قيادياً فعلاً، فحسن مقدرته على توجيه الناس تبرهن مدى فعاليته⁽⁸⁰⁾.

1:3:2: الاستقطاب في الحضارة الإسلامية

فقد اهتمت الحضارة الإسلامية بعملية الاستقطاب كأحد أهم العمليات الإدارية لتزويد المنشأة بما تحتاجه من طاقة بشرية مسلمة بأسلوب يحرص على تكافؤ الفرص وعدالة الاختيار، فقد ورد في الحديث أن الرسول عليه الصلاة والسلام قال: "من ولي من أمر المسلمين شيئاً، فولى رجلاً وهو يجد من هو أصلح للمسلمين منه، فقد خان الله ورسوله"⁽⁸¹⁾، وعن ابن عباس قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من تولى من أمر المسلمين شيئاً فاستعمل عليهم رجلاً وهو يعلم أن فيهم من هو أولى بذلك وأعلم منه بكتاب الله وسنة رسول الله صلى الله عليه وسلم فقد خان الله ورسوله وجماعة المسلمين"⁽⁸²⁾، وروى أبو يعلى الموصلي في مسنده عن حذيفة رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "أما رجل استعمل رجلاً على عشرة أنفس وعلم أن في العشرة من هو أفضل منه فقد غش

(80) الشوبكي، سمير. المعجم الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع ودار المشق الثقافي، الأردن، ط1، 2010 ص122.

(81) البيهقي، أبو بكر، أحمد بن الحسين، السنن الكبرى. تحقيق: محمد عطا، بيروت: دار الكتب العلمية، ط3، كتاب آداب القاضي، باب: لا يولي الوالي امرأة ولا فاسقاً ولا جاهلاً أمر القضاء، حديث رقم: 20364، ج10، 2003، ص201..

(82) ابن الهمام، كمال الدين، فتح القدير، د.ط، د.ت، دار الفكر، ج7، ص258.

الله ورسوله وجماعة المسلمين"⁽⁸³⁾، والذي له ولاية التقليد الخليفة والسلطان الذي نصبه الخليفة وأطلق له التصرف، وكذا الذي ولاه السلطان ناحية وجعل له خراجها وأطلق له التصرف فإن له أن يولي ويعزل.

كان الرسول عليه الصلاة والسلام يحدد الدور الذي يجب أن يقوم به الفرد عن تكليفه بالعمل وتحميله الأمانة والمسؤولية، إذ يتخير عماله من الصالحين وأولي الدين والعلم، فقد أسفر ذلك عن نتائج جيدة هي من نتائج حسن الاختيار في الإدارة، فهذا الأسلوب في استقطاب الرجل الصالح في المكان المناسب، فقد روى مسلم أن رسول الله صلى الله عليه وسلم استعمل رجلاً من الآزد يدعى ابن اللثبية على صدقات بني سليم، فلما جاء حسابه، قال: هذا ما لكم وهذا هدية، قال الرسول عليه الصلاة والسلام: "فهلا جلست في بيت أبيك وأمك حتى تأتيك هديتك إن كنت صادقاً"، ثم خطب قائلاً: "أما بعد فإني أستعمل الرجل منكم على العمل مما ولاني الله فيأتييني فيقول: هذا ما لكم وهذا هدية أهديت لي، أفلا جلس في بيت أبيه وأمه حتى تأتيه هديته إن كان صادقاً؟ والله لا يأخذ أحد منكم منها شيئاً بغير حقه إلا لقي الله عزوجل بحمله يوم القيامة، فلا أعرفن أحداً منكم لقي الله يحمل بغيراً له رغاء، أو بقرة لها خوار أو شاة تيعر"⁽⁸⁴⁾.

(83) المرجع السابق، فتح القدير، ص 259.

(84) ناشد، محمد. الفكر الإداري في الإسلام، مركز جمعة الماجد للثقافة والتراث، دبي، 1997، ص 65.

2:3:2: الاستقطاب والتوظيف في القرن الماضي:

إن عملية الاستقطاب للموارد البشرية المؤهلة تتضمن وجود آلية معينة تربط بين المؤسسة والأفراد لتشجيع المؤهلين لشغل هذه الوظائف عن طريق تقديم طلبات توظيف خاصة بطبيعة المكان الشاغر وشروط الالتحاق به وتحديد مواعيد المقابلة أو الاختيار، ويكون عادة الاختيار ضمن مراحل تشرف عليها مجموعة أشخاص لهم صلاحيات إدارية.

فلم يعد كونك ملائماً لشغل وظيفة ما يعتمد على مؤهلاتك وخبراتك فحسب، بل صار يشمل مهارات التنفيذ أيضاً، ومن مبادئ وعوامل النجاح هنا أن تبحث عن أكثر الوظائف ملاءمة لك؛ وهذا أمر مهم في عمليات التعيين والترقية، فعندما يتقدم أحدهم لوظيفة أو تبحث شركة ما عن موظفين جدد، على الطرفين تحري مدى قوة أو ضعف مهارات التنفيذ التي تتطلبها الوظيفة، وفحصها بدقة إبان المقابلة التي تلي التقدم للوظيفة. فإذا كنت متميزاً في الملاحظة ووضع الأهداف وتحقيقها، عليك أن تبحث عن الوظيفة التي تبين مدى تميزك في تلك المهارات على وجه التحديد، كما يمكنك أن تسأل مدير الموارد البشرية عن مدى حاجة الوظيفة لمهارة تحليل المشكلات، وهي إحدى مميزات من يتمتعون بقوة الملاحظة، كما عليك أن تطرح أسئلة حول تقدير المؤسسة لأهمية الانخراط في عدة مهام في وقت واحد دون تشتت، أو عن مدى أهمية الوفاء بالمواعيد النهائية في مشروعات المؤسسة، ويكتسب السؤال الأخير أهمية خاصة لفحص مهاراتك في التخطيط والإنجاز والالتزام بالأهداف⁽⁸⁵⁾.

(85) شونك، مارتين، الذكاء المتمثل في النجاح للتوظيف، ترجمة الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال العدد 350، 2007، ص5.

تنقسم البيئة الخاصة للوظيفة إلى قسمين رئيسيين: الأول: البيئة الداخلية للعمل وينبغي على الإدارة أن توضح جميع المؤثرات على نوعية العمل والعاملين في المؤسسة أو نظرتهم للعمل من خلال سوق العمل وما يتطلبه الفرد في مثل هذه المؤسسات من مهارات محددة. والقسم الثاني: اختص بالبيئة الخارجية للعمل وركز على العلاقات للعاملين بعناصر العمل والانجاز من مدخلات العملية الإدارية إلى مخرجاتها وتحقيق الأهداف.

2:3:3: الاستقطاب المعاصر

لا يمكن توفير كافة المعلومات التي يحتاج إليها الباحثون عن الوظائف ليس فقط بسبب كثرتها لكن بسبب تغيرها الدائم أيضاً لا يمكن توفير كافة البيانات بسبب تنوع رغبات وإمكانيات وظروف كل واحد من الراغبين في البحث عن عمل أو يستخدم شبكة إنترنت للحصول على عمل لكن فيما يلي نتناول الخطوط العريضة التي تتناول الموضوع لمساعدة الراغبين في البحث عن عمل بما يتفق مع احتياجاته وإمكانياته ويناسبه مكاناً وأجراً ومكانة أو أن يضع نفسه في قوائم الباحثين عن الوظائف .

إن ظهور شركات التوظيف على إنترنت لا يطرح فقط سؤالاً عما إذا كانت مواقع الاستقطاب الإلكترونية ستحل مكان مكاتب العمل أو مؤسسات التوظيف التقليدية فهذا هو الوضع الطبيعي الذي ستؤول إليه الأشياء، بل يطرح عدة أسئلة عن الصلة المتوقعة بين طالب الوظيفة وشركات التوظيف

والشركات التي تطلب التعيين وسرعة الإجراءات واستخدام الدردشة لإتمام المقابلات واستخدام التكنولوجيا بصفة عامة في التعامل .

قد تكون خدمات مكاتب التوظيف الإلكترونية الجديدة تقليدية في المهمة التي تقوم بها فهي تقوم بذات العمل الذي تقوم به شركات التوظيف القائمة حالياً بإحداث اللقاء بين العملاء والشركات لكن التشابه يتوقف عند هذا الحد فمكاتب التوظيف الإلكترونية تستخدم أدوات جديدة كما أن طريقة تقديم خدماتها تختلف عن النمط التقليدي إضافة إلى اختلاف نوعية الوظائف وانتشارها .

تقوم شركات التوظيف عبر الإنترنت بتوفير خدمة اللقاء بين أصحاب الأعمال التي بها وظائف شاغرة مع الباحثين عن فرص العمل نظير مبلغ يدفعه صاحب العمل أو الراغب فيه أو كلاهما بعد التوظيف أما أن تقوم الشركات والمؤسسات بعرض طلباتها على إنترنت فهو أمر آخر .

من ناحية أخرى فإن بعض المواقع في الإنترنت توفر فرصة البحث عن الوظائف كما توفر فرصة الإعلان عنها مجاناً بغرض تحقيق الرواج لمواقعها وانتشارها وهو الاتجاه السائد في الوقت الحالي فلا يكاد يخلو موقع من خدمات الاستقطاب المجانية .

تلجأ الشركات والمؤسسات إلى الإعلان في الصحف في أماكن إعلانات مبوبة أو في إعلان مستقل عن وظائف وتكرر صيغة الإعلان على فترة زمنية في صحيفة أو أكثر وتطلب إرسال السيرة الذاتية بالفاكس أو بالبريد وتحدد مواعيد المقابلات وتقديم الطلبات والمطلوب من أوراق وشهادات بناء على طبيعة الوظيفة .

تسند مهمة متابعة نتيجة الإعلان وتحديد مواعيد القبول والمقابلات وإعلان النتائج إلى مكاتب شؤون العاملين أو إلى شركة من شركات التوظيف التي تتولى فرز وتصنيف الطلبات بعد قيامها بمهمة الإعلان ودراسة طلبات المتقدمين وتحديد مواعيد المقابلات للمتقدمين واختيار من تنطبق عليهم الشروط وإعدادهم لاستلام الوظائف، ويزيد عدد المتقدمين لملء الوظائف كلما كانت الوظيفة تحتاج القليل من المهارات والخبرة العالية وتقل في حالة التخصص الدقيق أو الوظائف المتميزة ذات الشروط المحددة الواضحة ، تحتاج هذه العملية إلى الكثير من الجهد لفرز الطلبات ودراستها وتصنيفها قبل تصنيفها .

2:4: أهمية الاستقطاب الإلكتروني:

تتضح أهمية الخطوات الإدارية الأولى في عملية التوظيف بالاسلوب المتبع في اختيار الموارد البشرية للمؤسسة، وهي من خلال مهام الاستقطاب الثمانية⁽⁸⁶⁾:

أولاً: تخطيط الموارد البشرية: الغاية من تخطيط الموارد البشرية هي التأكد من تغطية احتياجات المنظمة من الموظفين. ويتم عمل ذلك بتحليل خطط المنظمة لتحديد المهارات المطلوب توافرها في الموظفين. ولعملية تخطيط الموارد البشرية ثلاث عناصر هي:

1. التنبؤ باحتياجات المنظمة من الموظفين .

(86) <https://www.hrdiscussion.com/hr81367.html>, on 2015/8/15

2. مقارنة احتياجات المنظمة بموظفي المنظمة المرشحين لسد هذه الاحتياجات .

3. تطوير خطط واضحة تبين عدد الأشخاص الذين سيتم تعيينهم (من خارج المنظمة)

ومن هم الأشخاص الذين سيتم تدريبهم من داخل المنظمة لسد هذه الاحتياجات .

ثانياً: توفير الموظفين : في هذه العملية يجب على الإدارة جذب المرشحين لسد الاحتياجات من

الوظائف الشاغرة. وستستخدم الإدارة أدواتين في هذه الحالة هما مواصفات الوظيفة ومتطلباتها.

وقد تلجأ الإدارة للعديد من الوسائل للبحث عن من يغطي هذه الاحتياجات، مثل: الجرائد العادية

والجرائد المختصة بالإعلانات، ووكالات العمل، أو الاتصال بالمعاهد والكلية التجارية،

ومصادر (داخلية و/أو خارجية) أخرى. وحالياً بدأت الإعلانات عن الوظائف والاحتياجات

تدار عن طريق الإنترنت حيث أنشأت العديد من المواقع لهذا الغرض.

ثالثاً: الاختيار: بعد عملية التوفير، يتم تقييم هؤلاء المرشحين الذين تقدموا لشغل المواقع المعلن عنها،

ويتم اختيار من تتطابق عليه الاحتياجات. خطوات عملية الاختيار قد تتضمن ملئ بعض

الاستمارات، ومقابلات، واختبارات تحريرية أو مادية، والرجوع لأشخاص أو مصادر ذات

علاقة بالشخص المتقدم للوظيفة.

رابعاً: التعريف بالمنظمة: بمجرد اختيار الموظف يجب أن يتم دمج المنظمة. عملية التعريف بالمنظمة

تتضمن تعريف مجموعات العمل بالموظف الجديد وإطاعه على سياسات وأنظمة المنظمة.

خامساً: التدريب والتطوير: من خلال التدريب والتطوير تحاول المنظمة زيادة قدرة الموظفين على المشاركة في تحسين كفاءة المنظمة.

التدريب: يهتم بزيادة مهارات الموظفين.

التطوير: يهتم بإعداد الموظفين لإعطائهم مسؤوليات جديدة لإنجازها.

سادساً: تقييم الأداء: يتم تصميم هذا النظام للتأكد من أن الأداء الفعلي للعمل يوافق معايير الأداء المحددة.

سابعاً: قرارات الاستقطاب: قرارات التوظيف المتعلقة بالمكافآت التشجيعية، النقل، الترقيات، وإنزال الموظف درجة كلها يجب أن تعتمد على نتائج تقييم الأداء.

ثامناً: إنهاء الخدمة: الاستقالة الاختيارية، والتقاعد، والإيقاف المؤقت، والفصل يجب أن تكون من اهتمامات الإدارة.

يضيف الاستقطاب الإلكتروني على المهام السابقة خاصية توفر المعلومات بشكل كامل، عن طبيعة المنظمة أو المؤسسة أو العمل الشاغر والمواصفات المطلوب توفرها في المتقدمين للوظيفة والامتيازات التي يحصلون عليها والشروط الواجب توفرها فيهم خلال الأربعة وعشرين ساعة وجميع أيام الأسبوع، دون شروط على المكان أو الزمان للاطلاع على البيانات اللازمة للتقدم على الوظيفة المطلوبة، وأن النظام المحوسب يقوم باستقبال الطلبات مباشرة ويعمل على فرزها وتصنيفها قبل إطلاع قسم الموارد البشرية

عليها، مما يخفف عدد الفئات المعروضة من الطلبات في عملية المقابلة قبل توقيع العقد أو التعاقد عن بعد حسب مكان المتقدم للعمل وطبيعة المنظمة.

من أهم المزايا للاستقطاب هو فتح جميع أبواب ومصادر العمل المتاحة للمؤسسة والأفراد، لتستطيع توصيل المطلوب للمرشحين المتوقع توظيفهم في المكان المناسب، مما يخدم بناء وتطوير حياتهم الوظيفية، ثم إن نجاح عملية الاستقطاب هو الخطوة الأولى في بناء قوة العمل الفعالة والمنتجة، وتحديد الوسائل الأفضل في عملية البحث عن الكفاءات.

فقد اتاح الاستقطاب الإلكتروني إمكانية دراسة أوضاع سوق العمل بصورة أكبر من الاستقطاب التقليدي، ووفر المعلومات الكافية عن أماكن وجود المهارات والخبرات المطلوبة. إن تحديد سوق العمل على الصعيد المحلي أو الإقليمي أو الدولي فتح للمؤسسات الإغراءات الأكثر في الحصول على المنافسة في الإنجاز، وتحليل منتظم للمصادر من خلال معرفة أي هذه المصادر الأكثر نجاحاً في تلبية الاحتياجات للمؤسسة، يعود ذلك لوجود قواعد عملية الاستقطاب، فقد وجدت الشركات العالمية في استخدام إنترنت وسيلة إعلانية تتجاوز الحدود الجغرافية وتروج بضاعتها وخدماتها وخدمة عملائها كما تستخدمها في البحث عن المهارات والإعلان عن الوظائف وتجد في مواقع شبكة ويب صفحات خاصة بوظائف متوفرة لدى أصحاب المواقع؛ لأن انتشار استخدام الإنترنت في نشاط الاستقطاب ضرورة إدارية بسبب زيادة المشتركين فيها واستخدامها من العامة. كما تضيف المرونة وخفض التكلفة وتبسيط الإجراءات الإدارية ورفع الكفاءة العملية.

بينما يستطيع الباحثون عن فرص العمل الوصول إلى مواقع التوظيف من مقاهي إنترنت فإن للإعلان في الإنترنت طابع العلمية إذ يوفر إمكانية الوصول إلى جمهور أكبر في العثور على الشخص الملائم، ويلعب وجود الإعلان عن الوظائف الخالية في مواقع الويب دوراً جاذباً لزوار المواقع فيتيح توصيل رسائل الترويج والتسويق ، ويوفر الإعلان في الإنترنت التفاعلية والمرونة في زمان الإعلان ومدته وإمكانية فرز الطلبات وفق محددات مبرمجة من خلال الموقع لفحص المتقدمين .

فقد لجأت شركات التوظيف (خاصة الأمريكية منها في البداية) إلى الإنترنت كبديل اقتصادي وكفاء فأقامت مواقعها وزودتها بأدوات برمجية لإدارة أنشطتها و طورت شبكاتها للاتصال بشركات كبيرة تتوفر بها فرص عمل جديدة ووسعت خدماتها لتشمل نوعيات من المهن والخريجين متجاوزة الحدود الجغرافية لتغطي العالم وأصبح من السهل للباحثين عن عمل العثور على الفرصة وللباحثين عن العاملين فرصة الحصول على المهارة المناسبة في قواعد بيانات شركات التوظيف التي تتيح للطرفين فرصة اللقاء في فضاء الإنترنت .

ويتوقف استخدام الإنترنت في الاستقطاب على العديد من العوامل من أهمها حجم الاستقطاب المتاح في كل دولة وفرص العمل الجديدة والمولدة وشروط التعيين وحرية انتقال العمالة وشروط الحصول على إقامة ومحاولات توطين الوظائف في العديد من الدول فضلاً عن طبيعة الفرص المتاحة والقطاعات التي يسمح استجلاب العمالة إليها وشروط المنافسة مع قوى العمل الرخيصة إضافة إلى الاعتبارات السياسية والاجتماعية والاقتصادية.

فمن أكثر المؤسسات التي تسعى في عصرنا الحالي للحصول على الجودة في التعليم هي (قطاعات التعليم) وبالأخص الجامعات التي ترقى لمستوى عالمي في التبادل بينها من أعضاء هيئة التدريس أو المستويات الإدارية العليا في الجامعات، ومن هنا تتضح العلاقة بين أهمية الاستقطاب الإلكتروني للأساتذة الجامعيين ضمن إطار التبادل لدول العالم المتقدم، ولكن الأستاذ الجامعي يستطيع إيجاد العلاقة المباشرة مع الجامعة في بدل آخر أو من خلال مواقع التوظيف التي تنشر إعلانات مستمرة في المواقع الإلكترونية، وتشكل هذه الشركات الضامن للطرفين في التعاقد بين أعضاء هيئة التدريس والجامعات في فترة الاستقطاب، ولكن بعد توقيع العقد تتولى الجامعة مسؤولية العقد مع المتعاقدين.

مما سبق يتضح أن ثمة فوائد للاستقطاب عبر الإنترنت أدت إلى زيادة خيالية في استعمالها وأدت إلى ثورة في الطريقة التي توظف فيها الشركات والتي يبحث بها المرشحون عن الوظائف في فترة زمنية قصيرة جداً⁽⁸⁷⁾ من أبرزها:

- اختصار الوقت في التوظيف بالتفاعل المباشر واستمرار عملية البحث والاستقطاب على مدار الساعة طوال الأسبوع؛ حيث يمكن لأصحاب العمل أن يبعثوا بطلب وظيفة في وقت قليل يعادل 20 دقيقة على مواقع الوظائف الإلكترونية، ليستقبلوا السير الذاتية في الحال. هذا مقارنة مع الأساليب التقليدية عندما يظهر الإعلان في الجريدة بعد أسبوع ولיום واحد فقط أو عندما يضطر الموظف إلى الانتظار لنهاية الشهر ليحني فوائد إعلان نُشر في جريدة شهرية أو في

(87) مرجع سابق، بحث (واقع ومتطلبات تنمية الموارد البشرية للبحث العلمي وإدارتها)، ص 10-11.

مطبوعة لمنطقة محددة جغرافياً، ويعد الاستقطاب الإلكتروني أسرع بمعدل 70% من وسائل الاستقطاب التقليدية ويزيد من سرعة دورة التوظيف في كل مرحلة من وضع الاعلان إلى إستقبال السير الذاتية إلى التصفية و إلى إدارة الاتصالات وسير العمل.

- إنخفاض تكاليف التوظيف بمعدل أقل من 90% من التكلفة التي تنتج عن إستخدام شركات البحث و/أو وسائل الإعلان التقليدية. يعد الإعلان الوظيفي على الإنترنت وسيلة أوفر وذات تكاليف فعلة بنسبة 30% من الرواتب السنوية التي تتقاضاها العديد من وكالات التوظيف التقليدية أو تكاليف الإعلان التقليدي. إضافة إلى الإنتشار الأوسع للشركات بعكس وسائل التوظيف التقليدية التي تكون محصورة بالمستوى المهني و البعد الجغرافي والمهنة وغيرها من المعايير التي تتوفر في بوابات التوظيف الإلكترونية مثل قاعدة بيانات نموذجية وحرارية للمهارات التي تغطي جميع الكوادر الوظيفية والمهن في جميع المناطق. ينفق الكثير من الأموال لضمان التنوع والتحديث المنتظم والقيمة العالية لقواعد البيانات. كذلك تقوم فرق تطوير الأعمال المنتشرة على ضمان ثبات التوابع التي بواسطتها تكون البوابات الوظيفية بارزة و زاخرة بالمؤهلين للعمل المناسب.

- الإنتشار الواسع للباحثين عن العمل من المدى الواسع الذي يحصلون عليه من خلال مواقع الاستقطاب الإلكترونية. فهم قادرون على الدخول للوظائف في الشركات و المهن و المواقع الجغرافية التي لا يعرفونها في الحالات العادية و يستطيعون أن يتقدموا إليها فوراً بسهولة

يستطيع المتقدمين بالطلب بوضع سيرهم الذاتية على الإنترنت، وستتمكن الشركات و كذلك مسؤولو التوظيف من الإتصال الفوري بهم بخصوص فرص عمل لم يعلن عنها كذلك.

- فرص تسويق للشركات بأن تستخدم إعلاناتها الوظيفية لعرض علامة تجارية مترابطة وصورة عن قيم الشركة مع الطلب المتزايد على أفضل المهارات، يستطيع الباحثون عن العمل أن يكونوا محددين جدا في إختيارهم لمن سيعملون و أحيانا ما يكون وصف الشركات أرضية لقرارات التقدم للوظائف.

- أدوات لإدارة مميزة فيمكن للباحثين عن العمل أن يتابعوا سير طلباتهم من أي مكان وفي كل مرحلة من مراحل عملية التوظيف وبسرية من (مسؤول التوظيف و الباحث عن العمل). تستطيع الشركات أن تبحث عن السير الذاتية دون الإعلان عن الشواغر إذا كانت حساسة بطبيعتها أو يمكن لهم الإعلان عن الشواغر دون الإفصاح عن هويتهم. أيضا، يستطيع الباحثون عن العمل أن يضعوا سيرهم الذاتية على الإنترنت مع المحافظة على سرية أسمائهم وأماكن عملهم.

- ويفتح المجال للمبادرة فتقع عملية الاستقطاب تحت سيطرة رئيس العمل أو مسؤول التوظيف التامة في الاستقطاب الإلكتروني ويستطيع الإتصال مباشرة مع الباحثين عن العمل والمؤهلين للعمل لديه ولا تتطلب هذه العملية وسيط لبحث و يصفى و يقيم و يختار الأشخاص المطلوبة مؤهلاتهم. كون مسؤول التوظيف أو رئيس العمل هو المسيطر الوحيد على عملية التوظيف،

فإن ذلك يكسبه فطنة مميزة عن طبيعة السوق والمنافسة على المنصب. كذلك، يستطيع ضمان الحصول على الشخص الأكثر تأهيلاً والأنسب للمدى البعيد، ويفتح المجال لبناء قاعدة بيانات مرجعية، يستطيع مسؤولو التوظيف تخزين السير الذاتية المتميزة والأكثر جاذبية من عملية البحث الإلكتروني فيها، لوجود قاعدة بيانات لها خاصية ومهارة عالية في الفرز للإستخدام المستقبلي.

يتوجب على طالب الوظيفة أن يتعلم كيفية كتابة السيرة الذاتية بطريقة موضوعية وأكثر مصداقية، بحيث تعبر المعلومات في السيرة الذاتية عن واقع القدرات والخبرات التي يمتلكها طالب الوظيفة، فقد يكون هناك نموذج من خلال موقع المؤسسة يوضح المعلومات المهمة والخاصة بطبيعة الوظيفة المطلوبة، فالمعلومات تختلف من تخصص إداري إلى تخصص فني أو تخصص أكاديمي أو تخصص تقني وغيرها مما يتطلب من المتقدم بالطلب تقديم المعلومات التفصيلية المهمة.

2:5: خصائص الاستقطاب الإلكتروني:

ليست كل العقود مكتوبة، ولا يدخل كل المكتوب حيز التنفيذ إلا إذا تمتع أطرافه بقيمة الالتزام، ولا تعني عبارة وقع الطرفان العقد بكامل الرضا والأهلية أن بنود التعاقد المعلنة عادلة لكليهما أو محففة في حق أحدهما، فرمما يكون بعض البنود غير المدونة هي التي تلزم الطرفين بتنفيذ بنود

التعاقد، ونعني بها تلك البنود المعنوية والأخلاقية والإنسانية التي لا تدون في عقود ولا تخط في قوانين⁽⁸⁸⁾.

معظم المؤسسات عند التعاقد تكون على معرفة وإطلاع بالقوانين المحلية الخاصة بالتوظيف، ولكنها لا تعرف ما مدى أثر هذه القوانين على شخصية المتعاقد، فقبل الاتفاق على استقطاب العاملين من خارج المنطقة، يجب إعداد نموذج متكامل يعطى لطالب الوظيفة ليقوم بدراسته ومعرفة المعلومات المتعلقة بطبيعة انتقاله إلى البيئة الأخرى، كي نصل إلى الرضا الوظيفي المطلوب.

إن تطور إدارة الموارد البشرية نحو المزيد من استراتيجيات متكاملة يزيد من توافر واستخدام وسائل الإعلام الإلكترونية، مما يجعل المؤسسات تستخدم الإنترنت والشبكات الداخلية لإدارة جزء من عملية الجذب للأيدي العاملة والاحتفاظ بهم عند الحاجة. فمن خصائص الاستقطاب الإلكتروني ما يلي:

1) عدم مُعانة الأستاذ الجامعي مشقة كبيرة في العثور على مواقع التوظيف في الإنترنت إذ تمتلئ شبكة المعلومات بمواقع شركات الإعلانات التي تستضيف صفحات الشخصية ولا يخلو موقع من مواقع البحث الشهيرة من ربط يقود إلى صفحة الوظائف في الجامعات ومعاهد التدريب والشركات والمؤسسات فهناك عناوين ربط بين محركات البحث عن الوظائف وقواعد بيانات شركات الأعمال والجامعات وغيرها.

(88) جاميز وروود، وبنجر، الإدارة العظمى في كسر الجمود لدى الموظفين، ترجمة الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال العدد 340، 2007، ص 1.

2) البحث عن الخيارات الأفضل لدى شركات معينة إذا كنت تعرف أن لديها فرص عمل

مادمت تعرف اسم الشركة ويمكنك أن تستخدم اسم الشركة مع كلمات مفتاحية في محرك

البحث مثل Job أو career أو Job opportunity . إذا كنت تبحث عن فرصة عمل غير

معروف اسم الشركة فيجب أن تحدد اسم البلد على الأقل ونوعية المهنة التي تبحث عنها إلا

إذا كنت تريد استعراض كافة فرص العمل في جميع أنحاء العالم.

3) توفر الفرص المستمرة للعمل من خلال الإنترنت، كأن تقوم بعرض نفسك على الآخرين

بالإعلان عن السيرة الذاتية والمؤهلات التي حصلت عليها والخبرات التي تتزود بها وطبيعة المهنة

التي تريدها وظروف العمل الذي ترغب فيه وفي هذه الحالة ستجد مواقع التوظيف التي تيسر

لك إمكانية نشر السيرة الذاتية لك فيها ، فتحتوي بعض مواقع شركات التوظيف على قواعد

بيانات بالوظائف مصنفة بناء على نوعية المهنة والمكان وأسماء الشركات والمؤسسات التي

ترغب في استقطاب عاملين لها . تتيح مثل هذه المواقع لزوار الموقع إمكانية التفتيش في قواعد

البيانات كما توفر طرق كتابة السيرة الذاتية وتعرض أنواع المقابلات التي ستتم وأسلوب

التعامل مع لجان التقييم .

لذا تتوفر عشرات المواقع التي تتيح خدمات التوظيف من خلال مواقع البحث الشهيرة

وتعرض الوظائف المتاحة فإذا قمت بالدخول إلى موقع آلة بحث وكتبت بعض كلمات البحث

مثل كلمة career أو كلمة job فسوف تجد آلاف المواقع التي تظهر أمامك وتحتوي على

هذه الكلمات. بالطبع لن تكون هذه المواقع من مواقع عرض فرص العمل بل قد تجدها لا تعرض سوى مقالة في صفحة مجلة عن العمل لذلك من المهم أن تقوم بعمل تحديد للمجال المهني مثل العمل في المحاسبة أو الحاسب أو الهندسة أو الطب أو غيرها من التخصصات المختلفة كما يمكنك أيضا أن تقوم بتحديد البلد أو الدولة التي ترغب في العمل بها .

تختلف أنواع خدمات الاستقطاب حسب خصائص معينة، فيمكن للباحث عن فرص عمل ترك سيرته الذاتية في موقع أو في كل مواقع شركات التوظيف أو في مواقع الشركات المتخصصة أو بناء صفحته الشخصية والإعلان عنها في محركات البحث.

لا تقتصر خدمات البحث عن الوظائف المتوفرة في الإنترنت على نشر السيرة الذاتية أو الصفحة الشخصية بل تتجاوزها إلى إمكانية البحث الشخصي في قواعد بيانات شركات التوظيف وشركات الأعمال فضلاً عن مئات المواقع المفيدة التي تستكشف فرص وآفاق العمل وتشرح كيفية كتابة طلب وأساليب مقابلات التوظيف وأسماء ومؤهلات خريجي الجامعات، لذا يوجد عدة أنواع من مواقع التوظيف ولكل نوع منها أسلوبه في توفير خدمات الاستقطاب التي يقوم بها بهدف توصيل طالب الوظيفة بالجهة المقدمة لها .

- يستقبل النوع الأول قوائم الوظائف الشاغرة المتوفرة لدى الشركات والمؤسسات ويخزنها في قواعد بيانات ثم يعرضها في الموقع وعندما يجد الزائر وظيفة تلائمها في الموقع يدخل على مكان

عرض الوظيفة الذي يطلب منه تزويده بملخص سيرته الذاتية CV في الموقع أو إرسالها بالبريد الإلكتروني ليقوم الموقع بإرسالها بنفسه إلى الجهة المناسبة التي أعلنت عن الوظيفة .

• النوع الثاني من المواقع يعمل بأسلوب خدمة توزيع السير الذاتية Resume description

services وهو أقل انتشارا بين مواقع خدمات التوظيف إذ يستقبل ملخص السيرة الذاتية

CV لطالب الوظيفة ويرسله بالبريد الإلكتروني إلى الشركات والمؤسسات المناسبة مجانا في

الغالب أو مقابل مبلغ يدفعه طالب الوظيفة في بعض الأحيان وهناك مواقع تجمع بين النوع

الأول والنوع الثاني .

• يكتفي النوع الثالث بعرض الوظائف الشاغرة التي ترسلها جهات لطلب موظفين كما يرسل

السيرة الذاتية لطالب الوظيفة مجانا إلى جهات الطلب أو مقابل رسوم ولا تقوم هذه المواقع

بأي ربط بين الطرفين.

عندما تختار موقعا للبحث عن الوظائف فقد تألف واحداً من المواقع وقد تبحث عن أكثرها شمولاً

أو أكثرها تخصصاً أو الموقع الذي يوفر الخدمة بأسلوب سهل ميسر أو الذي يقدم أكبر عدد من

الخدمات أو ذلك الموقع الذي يوفر البريد والتراسل معه أو الذي يحترم خصوصياتك أو الذي تثق فيه أو

الموقع الذي يوفر فرص العمل في بلاد معينة مثل الدول العربية . إن الدخول إلى موقع قد يشكل متاهة

يصعب الخروج منها خاصة مع الإعلانات الموجودة في كل موقع أو بسبب وجود المواقع التي تريد

إبقاءك أطول فترة ممكنة في رياراتها، وما لم تكن الأهداف واضحة، فقد تغيب في البحث وقد لا تظهر

نتيجة البحث، فيذهب الجهد بلا فائدة. وتختلف المواقع بطبيعتها سواء كانت مواقع تجارية أو أكاديمية أو حكومية لكن يمكن إعطاء ملامح لاستخدام المواقع باختيار موقع مناسب بناء على العناصر التالية :

• البحث عن الموقع الذي له واجهة استخدام بسيطة مميزة معبرة سهلة التصفح مع تنظيم الموقع

وسهولة الوصول إلى المحتويات وتوافر خريطة للموقع وإمكانية الانتقال بين صفحات الموقع

بسهولة وتوفر أداة بحث عن الموضوعات المهمة التي تثير الاهتمام .

• البحث عن موقع غني بالمحتويات بكفاية المعلومات في تغطية نشاط الموقع والتحديث المستمر له

ووجود تسجيل للتعرف منه على ما تم تسجيله من بيانات في مرات سابقة.

فإن البيانات التي تتم تسجيلها في المواقع الالكترونية عن المرشحين يجب أن تخضع للفحص

والتأكد من دقتها، فمن السهل إدخال بيانات وهمية لغايات ملء الفراغات في النموذج الالكتروني

للوصول إلى نتيجة تقديم الطلب حسب التعليمات على المطلوبة.

2:6: مزايا الاستقطاب الإلكتروني وعيوبه :

إن دخول نظام الإنترنت في الإعلان عن الوظائف الخالية يؤدي إلى كثير من المميزات التي

تتخطى عقبات ومثالب النشاط التقليدي للنشر عن الوظائف إذ تتضح سلبيات وعيوب الإعلان

التقليدي بواسطة المؤسسة أو عن طريق مكاتب التوظيف من الآتي :

• محدود الإنتشار جغرافيا .

- اقتصاره على قراءة مطبوع معين دون غيره .
 - حصر انتشاره زمنياً بفترة الإعلان .
 - الإعلان في أكثر من صحيفة في وقت واحد على مدار فترة زمنية يزيد من تكلفة الإعلان.
 - لا يزيد النشر المتكرر في عدة صحف الوصول إلى قاعدة كبيرة بدرجة كبيرة.
 - اختيار الصحف والمجالات المتخصصة قد يزيد من احتمال العثور على التخصصات لكنه لن يكون مفيداً إذا تضمن الإعلان بعضاً من الوظائف الغير تخصصية.
 - إضافة إلى التكلفة وعدم تجانس تخصصات القراء ومحدودية مكان وزمان انتشار الإعلان فهو جامد لا يتمتع بتفاعلية .
 - تحتاج إدارة الإعلان ومتابعته لكثير من الجهد والوقت في الفرز والدراسة وعقد المقابلات لتحديد الشخص المناسب للوظيفة .
- أما المزايا الحاصلة من التطورات في مجال التقنيات والحاسب الآلي واستخدام الإنترنت أصبحت تشكل عائقاً أمام بعض الشباب الراغبين في الحصول على وظائف حيث بدأت الكثير من المؤسسات الحكومية والشركات الأهلية تستخدم الإنترنت كوسيلة اتصال بين جهة التوظيف وطالب الوظيفة، وذلك بدخول موقع الجهة المعلنة عن الوظائف وتعبئة نموذج التوظيف وكتابة السيرة الذاتية ووضع عنوان للاتصال عليه وغيرها من الطلبات، ويعتبر هذا الاستخدام للتقنيات والإنترنت من قبل الجهات الحكومية والأهلية بادرة جيدة وتستحق التفاعل معها وتطويرها، لكن تكمن المشكلة في عدم معرفة

العديد من طالبي التوظيف استخدام هذه الخدمة، واتهام العديد منهم أصحاب هذه المواقع والجهات المسؤولة عنها بعدم المصادقية في استقطاب الشباب هذا من جانب ومن جانب آخر يعتقد بعض الشباب عدم فاعلية هذه الخدمة.

وتوقع أن تلعب شبكة الإنترنت دوراً رئيساً في تحديد مكونات استراتيجيات التوظيف التي تتبعها إدارات الموارد البشرية في الفترة الحالية، وأن استخدام أداة الاستقطاب الإلكتروني له مزايا في استقطاب الكفاءات والموارد البشرية، وخفض نفقات وإجراءات التعيين باستخدام التقنية الحديثة، وتوفير الوقت من خلال برمجة عملية الاستقطاب، وتحسين مستوى الأداء والتقليص الكمي للنماذج والأوراق، ودعم برامج تطبيقات الحكومة الإلكترونية، والحصول على جـدوى أفضل من استخدام شبكة الإنترنت في عملية الاستقطاب والاختيار والتعيين مقارنة بالطرق التقليدية.

وبسبب ضعف وجود نظام لأمن المعلومات والحماية أصبح عائقاً كبيراً أمام استغلال هذه الأداة الفاعلة التي تناسب طبيعة وخصائص المتقدمين بطلبات العمل، مع أهمية العمل على اعتماد سياسة أمنية لكل جهة تأخذ في الحسبان طبيعة النظم المعلوماتية لديها ومعايير أمن المعلومات.

إن مواقع التوظيف على الإنترنت تزداد شعبية يوماً بعد يوم، حسب استخدام المرشحين للعمل من حيث ذكر موقع www.internetnews.com أن هناك زيادة وإقبال على مواقع التوظيف بنسبة 45% من نطاق العالم خلال عام واحد. فقد أدت هذه الشعبية إلى ظهور عشرات الآلاف من المواقع الجديدة التي تقدم نفس خدمات التوظيف. فعلى مدار العامين الماضيين، تضاعفت عدد المواقع

المتخصصة بخدمة التوظيف، رغم كل الانتقادات التي وجهت إليها عندما اعتبرها بعض المستخدمين بأنها عديمة الفائدة نظراً لكونها لا تناسب سياسة التوظيف المعقدة التي تتبعها الدول النامية، والتي ما زال الكثير منها يعتمد على المصالح الخاصة والوساطات، بدلاً من العرض والطلب واختيار الأكفأ اعتماداً على السير الذاتية والمهارات والخبرات.

ومع ذلك، فإن وجود خدمات الاستقطاب على الإنترنت داخل كل دولة بصورة مستقلة، قد يكون حافزاً لتحسين أساليب التوظيف التقليدية المتبعة في معظم هذه الدول، وقد تفتح باباً واسعاً لإيصال الباحثين عن وظائف بالمعلنين عن وظائف شاغرة عبر هذه المواقع.

2:7 : آليات تنفيذ الاستقطاب الإلكتروني:

عمليات اختيار الموظف المناسب هي مسألة حساسة جداً بالنسبة للشخص المتقدم إلى الوظيفة وبالنسبة للجهة التي تريد توظيفه. وهذه المسألة من أكثر المسائل الشائكة والتي تتخللها عمليات الوساطة أو الرشاوى أو الفساد، والذي يتنامى بدوره مع مرور الزمن لدى الاستمرار في سلوك المنهج نفسه، والبناء على الخطأ لا يزيد البنيان إلا خلافاً وضعفاً ويجعله عرضة للاهتزاز، لذلك فإننا سنناقش مسألة التحكم بعملية التوظيف عبر الاختيار المؤتمت والذي يمنح الجهتين صاحبتَي العلاقة الثقة والاطمئنان.

وكما هو معلوم يلاحظ غالباً وجود عدد كبير من المتقدمين للوظائف، وفي الحالة العامة نجد أن عدد المتقدمين يفوق العدد المطلوب للوظيفة بأضعاف مضاعفة، وقد عمدت بعض المؤسسات إلى إجراء امتحانات قبول تعتمد فيها على سير معلومات المتقدمين . ونحن نؤيد هذه المنهجية ولكنها تعاني من مشكلة أخرى وهي أنه نظراً لكثرة عدد المتقدمين وكفاءتهم فإن عدد الناجحين يكون كبيراً جداً أيضاً . وهذا الأمر يفتح الطريق أمام التدخلات غير القانونية في سبيل انتقاء أحد الناجحين من الصفوف المتأخرة على حساب تجاهل السابقين له والمبرر موجود فهو قد حقق النجاح في الامتحان المطلوب للتعين في الوظيفة . لذلك فإننا سنعرض فيما يأتي ضرورة إتباع طريقة للتحكم بعدد الناجحين بحيث يكون مقاربا إلى حد بعيد للعدد المطلوب أو يزيد عنه قليلا . وفي هذا الموضوع سنحتاج لمفاهيم الاحتمالات على اعتبار أن القبول يتم بالاستناد إلى امتحانات بطريقة الخيارات المتعددة. إن التطورات الحاصلة في مجال التقنيات والحاسب الآلي واستخدام الإنترنت أصبحت تشكل عائقاً أمام بعض الشباب الراغبين في الحصول على وظائف حيث بدأت الكثير من المؤسسات الحكومية.

هنالك العديد من النماذج العملية للإعلان عن الوظائف والاختيار للأساتذة الجامعيين، توضح الخطوات الإدارية للاستقطاب المباشر أو الإلكتروني من خلال البريد الإلكتروني بطلبات التوظيف المنتشرة في الشبكة العنكبوتية (الانترنت)⁽⁸⁹⁾ مصادر البيانات والطلبات للمرشحين من الأساتذة الجامعيين تكون على النحو الآتي:

⁽⁸⁹⁾ Erica, Marr (2007), Marketing and Human Resource Management, Thesis of Master of Business in Queensland University of Technology, p8.

(1) تعبئة نموذج مباشر على موقع الجامعة مع إرفاق جميع المستندات والوثائق المعززة للطلب على الموقع، وذلك بعد قراءة الشروط للتعاقد والتعهد بتنفيذ هذه الشروط، وأن البيانات المعبئة هي مسؤولية المرشح للطلب. غالباً ما تقوم الجامعات بهذه الأسلوب دون اللجوء إلى مواقع التوظيف الإلكتروني على الانترنت.

(2) مخاطبة شركات التوظيف من قبل المرشح برغبته في الانتقال إلى بلد معين وجامعة معينة وتخصص محدود، بصورة فردية، أو من خلال جهات علمية وروابط اجتماعية بين فئة الأساتذة الجامعيين، وهي تشكل مجموعات ضغط في التوظيف داخل الدولة أما خارجها فيعتمد الأمر على التواصل من بعد باستخدام المواقع المتخصصة للتوظيف.

(3) الاعلان المباشر من المرشح على الانترنت، فهناك العديد من الأساتذة في الجامعات يمتلكون مواقع إلكترونية خاصة بهم، لها صلة مباشرة بمواقع علمية وأكاديمية حسب تخصصاتهم.

(4) المخاطبات الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني (الايمل) تعد الآن أفضل الوسائل في تقديم الطلبات والتفاوض على الشروط والفرص المتوفرة في الوظائف حسب طبيعة الدولة والجامعة والمجتمع، وهذا سهل على الكثير من الأساتذة الجامعيين التنقل داخل وخارج بلادهم بدون عوائق.

لذا تبدأ عملية التوظيف الإلكتروني من الاعلان الإلكتروني عن الوظائف في الانترنت، للحصول على المعلومات للمتقدمين بطلب الوظيفة ثم فرز عدد الطلبات ودراسات المعلومات الواردة فيها

للاختيار المبدئي لمجموعة مستهدفة في التوظيف حسب حاجة المؤسسة، والنتائج في التوظيف الالكتروني اسرع بكثير من حيث عدد الطلبات، أما الحصول على الجودة في الطلبات المتوفرة تحتاج إلى معالجة في دائرة الموارد البشرية لدراسة هذه الطلبات ومتابعتها.

إن المبادئ الأخلاقية في الشريعة الإسلامية تحتم على المتقدمين بطلبات التوظيف الأمانة والصدق في المعلومات المقدمة للجهات المعنية، وأن يختار العمل المناسب الذي لا يتنافى مع الشريعة الإسلامية في المعاملات أو الدخل ليتحقق الرضا بين الطرفين لقوله تعالى: ﴿يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا

لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ

مِّنْكُمْ﴾⁽⁹⁰⁾. إن الأهلية لدى الطرفين في الاختيار هي من صلاحيات الانسان وليست الأجهزة

الالكترونية، لكي تثبت حقوق الطرفين في التعاقد بالطرق التقليدية أو الطرق الحديثة باستخدام الانترنت في التوظيف الالكتروني.

2:8: الرؤية الإسلامية للاستقطاب الإلكتروني:

إن دعوة الإسلام تؤكد على مفهوم العمل الجماعي بداخل إطار رؤيته ومفهومه للمجتمع الذي يريد منه أن يكون فيما يشبه القيم المجتمعية في توحده وتعاونه وتكافله وتراحمة، وأن يتعزز في المجتمع روح التعاون والعمل الجمعي، وكل ما يدخل ضمن مفهوم المجتمع المتأخي وهي في الأغلب

⁽⁹⁰⁾ سورة النساء: الآية (29).

الرؤية الإسلامية لمفهوم المجتمع في الجامعة، إنما تؤسس لمفهوم المجتمع الأهلي الذي تبلور ملامحه ونشاطاته وفاعليته من العلاقات الاجتماعية لمصلحة الشأن العام في الجامعة، فكما نرى أن الإسلام يؤكد على التعاون والتراحم والتكافل في المجتمع بشكل عام وكذلك الأمر داخل البيئة الجامعية، وهذا يرفع من قيمة الأستاذ الجامعي ورضاه عن العمل بقيم وأخلاق ترضي الله عزوجل أولاً ثم ما تمليه عليه

الأمانة والأخلاص في العمل، ضمن السياسات العامة في الجامعة وتعليماتها⁽⁹¹⁾.

من الضوابط الأخلاقية في الشريعة الإسلامية وبصورة عامة لا بد من الحديث عن شؤون العاملين والعلاقات الإنسانية في التعاون والاحلاص والالتقان فإن تقوى الله في التعامل مع الناس أمانة

لقوله تعالى: ﴿ذَلِكَ وَمَنْ يُعْظَمْ شَعَائِرَ اللَّهِ فَإِنَّهَا مِنْ تَقْوَى الْقُلُوبِ﴾⁽⁹²⁾. فقد أمر الله

عزوجل الإنسان بعمارة الأرض والسعي في منابها، لتشكيل عند الإنسان رؤية عالمية لأهمية استقطاب الموارد من أنحاء العالم للاستفادة منها في التنمية الشاملة، ومن أهم العوامل التي اسهمت في نشر قدرات

الإنسان في الأرض هو المشيئة الربانية في تمكين الإنسان في الأرض، لقوله تعالى: ﴿وَلَقَدْ مَكَّنَّاكُمْ

فِي الْأَرْضِ وَجَعَلْنَا لَكُمْ فِيهَا مَعَايِشَ قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ﴾⁽⁹³⁾. وعمارة الأرض تقوم

⁽⁹¹⁾ الميلاد، زكي. الجامع والجامعة والجماعة: دراسة في المكونات المفاهيمية والتكامل المعرفي، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، ط1، 1998، ص14.

⁽⁹²⁾ سورة الحج: الآية (32).

⁽⁹³⁾ سورة الاعراف: الآية (10).

على العمل للحصول على الملكية، واستخلاف الخالق للمخلوق فيها لاتباع الضوابط التي وضعها الخالق عزوجل للإنسان لتنظيم الموارد البشرية في الكون.

إن عمارة الأرض تتطلب توازن بين متطلبات الروح وحاجات الجسد لضمان حياة فاضلة مقبولة عند الله لتشكيل الطريق الأفضل للبشرية⁽⁹⁴⁾. فتنمية المال عن طريق السعي وطلب الرزق حث

الإسلام عليه وأكد قيمة العمل كأساس للملكية، لقوله تعالى: ﴿فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا

فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ﴾⁽⁹⁵⁾،

ولكي يكون العمل صالحاً يتطلب ذلك الإيمان الذي يضع الأستاذ الجامعي تحت رقابة الله تعالى، ليؤدي

عمله بأمانة وإخلاص واثقان وإحسان ابتغاء وجه الله، لذا دعا الإسلام للعلم والإيمان معاً، لقوله عز

من قال: ﴿وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَهُمْ مَغْفِرَةٌ وَأَجْرٌ

عَظِيمٌ﴾⁽⁹⁶⁾، فالإيمان دافع أساسي للعمل علاوة على دافع المصلحة الشخصية، كما أن الإيمان

ضمان لزيادة إنتاجية العمل وجودته، وأن قيمة الزيادة والجودة يمثلان في الحقيقة قيمة الثورة المادية

والمعنوية، لتشكيل الرضا الوظيفي في الإسلام شاملاً الانتاج المادي والمعنوي. وهذا مبدأ من مبادئ

الإسلام في الحث على الكسب الحلال والمشروع، ويرى الإسلام أن تحقيق الوفرة والجودة معاً في

(94) الأحمّد، سهيل. تنمية الموارد البشرية من منظور إسلامي، مجلة جامعة الاقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد السادس عشر، العدد

الأول، 2012، ص 145

(95) سورة الجمعة: الآية (10).

(96) سورة المائدة: الآية (9).

الانتاج والعمل على العطاء وتقسيمهما قد حث عليه الإسلام حتى وأن تنوعت التخصصات والخبرات الفنية التي تحتاجها الأمة وأصبحت فرض عين على كل مسلم. ومن هذا المنطلق فإن للإسلام أسس في تنمية الموارد البشرية، منها:

(1) أكد الإسلام على أهمية العلم ودعى للسعي في طلبه وأداء الواجب منه في تعليم الآخرين، وفي

حال السعي لطلب العلم يجب أن ينشر هذا العمل فهو واجب شرعي على كل مسلم، فإن الله

في عون طالب العلم، وهي أمانة يجب حملها ونشرها، فالتعليم أشرف مهنة وأفضلها لقوله

تعالى: ﴿إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ﴾⁽⁹⁷⁾، يتبين لنا أن أعلى مرتبة في

الخشية هي للعلماء، وأهمية التعلم من العلماء أمانة عظيمة، فقد قال تعالى: ﴿قَالَ لَهُوَ

مُوسَى هَلْ أَتَيْتُكَ عَلَىٰ أَنْ تُعَلِّمَ مِنِّي مِمَّا عَلَّمْتَ رُشْدًا﴾⁽⁹⁸⁾.

(2) القيم العليا والأخلاق والسلوك الحسن جميعها تشكل الطريق السليم لتحقيق الهدف من التعليم

في أي مجال مع كسب المال الحلال لقاء هذا الجهد، فالرزق الطيب لا ينجم إلا عن الرجل

الطيب والعمل الطيب المتقبل عند رب العباد، لقول الرسول الكريم: "من يرد الله به خيراً يفقهه

في الدين"⁽⁹⁹⁾.

(97) سورة فاطر: الآية (28).

(98) سورة الكهف: الآية (66).

(99) الطبراني، أبو القاسم سليمان بن أحمد محمد بن اساعيل (توفي 360هـ). المعجم الكبير، القاهرة: مكتبة ابن تيمية، 1994م، ط2، كتاب العلم، باب مَنْ يُرِدُ اللَّهُ بِهِ خَيْرًا يُفَقِّهْهُ فِي الدِّينِ، ج24، ح776، ص306.

3) الاتقان في العمل المنجز حتى يبلغ درجة الرضا أمام خالق العباد والعباد، وهي درجة الاحسان في العمل من أعلى الدرجات في الأجر عند الله عزوجل، كما أخبرنا الرسول الأمين المبعوث رحمة للعالمين صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" (100)، في مهنة التعليم يعتبر الاتقان فيه أمانة واجبة على كل مكلف بأن يتقن عمله في نقل علمه، ولو تغيرت الظروف المادية أو الاجتماعية أو البيئية، وهذا الأمر مرتبط بخشية الله عزوجل في تأدية الأمانة العلمية.

4) الشفافية والعدالة والمساواة في التعامل مع زملاء العمل، حسب الاخلاق التي تملئها علينا الشريعة الإسلامية وباقي الشرائع السماوية أن الإنسان يستطيع التفاعل مع المجتمع بطريقة متساوية حسب طبيعة عمله وإنجازه والخدمات التي يقدمها على الصعيد الفردي والمؤسسي (بصورة فردية أو جماعية).

5) تساوي الفرص في العمل ومنح الامتيازات والقدرات نفس الفرص، فللجميع الحق في التجربة وإثبات القدرة والمهارة على أداء المهمة بأفضل طريقة يستطيع بقدراته الفردية القيام بها، أو من خلال عمل فريق يكون عضواً فيه ثم يتولى فرصة قيادة عمل الفريق لإثبات الخبرة والعلم في العمل والتطبيق.

(100) البخاري، محمد بن اساعيل(توفي 256هـ). صحيح البخاري، الرياض: بيت الأفكار الدولية، 1998م، مسند النساء، باب سيرين أخت مارية، ح 776، ص 306.

حثت الشريعة الإسلامية على هذه الجوانب الخمسة في العمل، كأساس للتنمية البشرية في جميع أنواع الوظائف، ويجدر الذكر أن مهنة المعلم ووظيفته من اسمى الإنجازات التي يؤديها البشر، فقد وصف الرسول عليه أفضل الصلاة واتم التسليم بالمعلم وبالخلق العظيم، وهما صفتان متلازتان في شخص الأستاذ أو المحاضر الجامعي، لما له من أهمية في صقل الجيل الجديد الذي يحمل العلم والخلق والأداء، مهام تغيرت الظروف والأحوال، فالعلم أمانة يجب حملها بعناية، وقد حملها الإنسان، ومنحه الله العلم والعمل على أن يتعلم ويعمل على أن يعلم ما تعلمه، فإن خير وظيفة للبشر هي التعليم فهي الرافد المهم للعلوم جميعها في أن يستمر العطاء العلمي حسب المعلم الذي ينقل هذا العلم بإمانة وإخلاص واثقان ودقة، لتنتفع به البشرية ويؤدي الرسالة، فالرسول عليه الصلاة والسلام بعث معلماً وخلفه صحابته ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

2:9: الخلاصة:

يرجع الاهتمام بالوظيفة وتعيين الرجل المناسب في المكان المناسب إلى تحقيق الرضا الوظيفي لدى الطرفين (المتعاقد وصاحب العقد)، والهدف من هذا هو تحقيق الناتج من العمل المطلوب بأفضل صورة ممكنة، فالاستقطاب الإلكتروني ينتج عنه مصادر كثيرة للحصول على طلبات التوظيف مما يتيح سهولة أكثر في اختيار العدد المناسب للمقارنة بين مستوى المتقدمين للعمل. فقد حث الدين الإسلامي على حسن اختيار الأجير أي (الموظف) الذي يحصل على أجر في نهاية مدة محددة لقاء إنجاز العمل،

لقوله تعالى: ﴿إِنَّ خَيْرَ مَنْ أَسْتَجَرْتَ الْقَوِيَّ الْأَمِينُ﴾ (101) فقد كانت عملية اختيار

الموظف تتطلب جهداً كبيراً ووقتاً حتى يحصل الاتفاق على العمل المطلوب بين الطرفين.

أما في عصر التكنولوجيا وتوفر المعلومات عبر الانترنت، فإننا نلاحظ مدى السرعة في البحث عن متقدمين للوظائف، من خلال شركات التوظيف الالكترونية أو مواقع إلكترونية للمؤسسات حسب احتياجاتها للموظفين من داخل الدولة أو من خارجها، وعدد المتقدمين يتيح للمؤسسة اختيار الأفضل. بما يتناسب مع الوظيفة، وهنا تبرز الدعوة الإسلامية الملحة لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب، فقد دلت سنة رسول الله صلى الله عليه وسلم أن الولاية أمانة يجب أداؤها في مواضع مثل ما تقدم، فقد روي عن البخاري في صحيحه عن أبي هريرة رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "إذا ضيعت الأمانة فانتظر الساعة" ... قيل: يا رسول الله: وما اضعائها، قال: "إذا أسند الأمر إلى غير أهله فانتظر الساعة" (102)، ومن هنا تأتي أهمية اختيار المتقدمين بالطلبات لتوظيف الأفضل، فهذه أمانة تحتم على الطرفين الالتزام بها.

فالاستقطاب والتوظيف الإلكتروني في بداياته اشتمل على الكثير من النقص في المعلومات وعدم دقتها، مما جعل اختيار الأفضل والأنسب للعمل يكون فيه خلل، وخاصة أن الاستقطاب

(101) سورة القصص: الآية (26).

(102) العسقلاني، أحمد، فتح الباري شرح صحيح البخاري، دار الريان للتراث، باب رفع الأمانة، حديث رقم 6131، (1986)، ج2، ص342.

الالكتروني من خارج الدولة يأتي بإضافة خاصة ومختلفة في اختيار الموظف، مثل الثقافة واللغة والحياة الاجتماعية وهي متطلبات يجب توفيرها للموظف كي يتمكن من أداء عمله بإخلاص وأمانة وإتقان.

خلق الاستقطاب عند المؤسسات والمتقدمين للعمل فرص منافسة أعلى، وتقديم مهارات أكثر في الوصول إلى العمل المطلوب، وبعد استخدام النظام الالكتروني والانترنت في التوظيف أصبحت التحديات أكثر في الحصول على الطلبات الأفضل للمتقدمين في العمل. فقد تم طرح ميزات وعيوب التوظيف الالكترونية ومهامه، فهي وسائل حديثة توجب على المؤسسات اتباعها للمنافسة في سوق العمل، واكتساب الخبرات والتجارب والمهارات المختلفة.

الفصل الثالث

الرضا الوظيفي

University of Malaya

1: تمهيد:

يرجع الاهتمام بالرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين، ويتصف السلوك الإنساني بأنه موجه يهدف إلى إشباع رغبات وحاجات شخصية وحاجات للفرد ترتبط بالبيئة المحيطة به، فقد تم التركيز على تناول موضوع الرضا الوظيفي من زاوية التعرف على مصادر الرضا الوظيفي وعدم الرضا ودرجة توافر هذا مع التطبيق على أعضاء هيئة التدريس بالجامعات من المتقدمين للعمل في الجامعات عن طريق الاستقطاب والتوظيف الإلكتروني لطلبات التوظيف مع النظرة الإسلامية لأهمية الاخلاص في العمل واثقانه وتأدية الأمانة الموكلة لكل عضو هيئة تدريس لسمو مكانة العلم ودوره الرسالي في الأمة.

من المهم التطرق إلى العوامل المسببة للرضا الوظيفي أو عدمه، وكذلك تحديد أهم الخصائص الفردية لأعضاء هيئة التدريس المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي بالإضافة إلى اقتراح بعض التوصيات التي قد تفيد واضعي سياسات التعليم الجامعي من أجل رفع مستوى الأداء، وهيئة الظروف المناسبة لأعضاء هيئة التدريس بما يتناسب مع خبراتهم وقدراتهم للوصول إلى المنفعة المشتركة من الطرفين في التعاقد الوظيفي، والحصول على درجة الرضا الوظيفي وفق مناخ تنظيمي مناسب، ومشاركة علمية عادلة، وتوفير الترقية العلمية والمرتبة مع التعويض الماضي الذي يحقق نسبة العيش للأساتذة في الجامعة بمستوى يليق اجتماعياً بهم.

لعدم الرضا الوظيفي آثار سلبية على المنظمات، والتي تظهر من خلال الغياب، ودوران العمل والتمارض والشكاوى، واللامبالاة في تأدية مهام العمل، وهذا له آثار على الحياة العملية والعلمية للأساتذة في الجامعات تظهر سلباً على الانتاج العلمي وتفوق الطلبة في التعليم، وتكشف التقصير في العوامل التنظيمية للمؤسسة وظروف العمل فيها.

فقد حث الخالق خلقه على العمل، فالإنسان خليفة الله في الأرض، لقوله تعالى ﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ﴾⁽¹⁰³⁾، وهو بذلك كرم الإنسان على غيره من المخلوقات، ولم يعفه من العمل والجد، بل أمر الله سبحانه وتعالى جميع خلقه بالعمل وجعله واجباً عليهم لقوله تعالى: ﴿وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۗ﴾⁽¹⁰⁴⁾. وهذا يدل على عظمة العمل وأهميته كفريضة إسلامية، يجب أن يطلب الإنسان مرضاة الله عزوجل في عمله، لصالحه وصالح غيره من العباد، حيث يحقق ذاته وينتج ما يفيد الناس مع إلتزامه بما يرضي الله ويرضى عباده ويشكل الرضا لديه بالحق، وهذا هو أساس العلاقة التي تربط الفرد بأناس غيره من رؤساء ومرؤوسين وزملاء ومتعاملين من داخل المؤسسة وخارجها.

(103) سورة البقرة: الآية (30).

(104) سورة التوبة: الآية (105).

2:1: المفهوم والمنطلقات :

يرجع الاهتمام بالرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين، ويتصف السلوك الإنساني بأنه موجه يهدف إلى إشباع رغبات وحاجات شخصية رغبات وحاجات شخصية للفرد شخصية للفرد وخلق مشاعر إيجابية تجاه التنظيم الإداري الذي ينتمي إليه ويتحقق الرضا الوظيفي للفرد نتيجة لشعور الفرد بالرضا الوظيفي للفرد نتيجة لشعور الفرد بالارتياح النفسي والسعادة لتتمكنه من تحقيق هذه السعادة لتتمكنه من تحقيق هذه الإشباع وذلك من خلال ما يقدمه وذلك من خلال ما يقدمه هذا التنظيم من حوافز متنوعة، وارتبط الرضا بالنجاح في العمل الذي يعد المعيار للموضوعي الذي يقوم على أساسه تقويم المجتمع لأفراده.

ولقد أهتم الباحثين في مجال علم النفس ودراسات السلوك التنظيمي بموضوع الرضا الوظيفي منذ بداية الثلاثينيات من القرن العشرين، حتى أصبح من الموضوعات المهمة لأنه يتناول البعد الأنساني لدى العنصر البشري الذي يعتبر من أهم موارد المنظمة، وهو من أهم العوامل في نجاح المنظمات، وهو الثروة الحقيقية للإنتاج بالرغم من التطورات الهائلة في التقنيات والأجهزة والأدوات والمعدات التي تعتمد على العقل البشري أكثر من العدد البشري في الانجاز.

فتعد تجارب (هوثنون) الشهيرة التي أجراها (التون مايو Alton Mayo) في الفترة ما بين (1880-1949) في مصانع (وسترن إلكتروك) في الولايات المتحدة الأمريكية من أهم الدراسات التي قامت عليها نظرية العلاقات الإنسانية، وكان الغرض الأساسي لهذه الدراسة تحديد تأثير المتغيرات المادية في العمل، والتي تمثلت في الإضاءة، والأجور، والراحة، والتهوية، والتدفئة على إنتاجية العاملين، ومن ثم

العمل على تعديلها بما يتناسب مع معايير السلوك للعاملين من خلال التجارب الميدانية التي منها تجربة الإضاءة⁽¹⁰⁵⁾.

المفهوم:

لقد حظي الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين والممارسين في الإدارة والاجتماع وعلم النفس ولا يوجد اتفاق حول وجود تعريف محدد ومتفق عليه لتحقيق معنى الرضا الوظيفي ويعود ذلك إلى الاختلاف في وجهات النظر المختلفة التي حاولت تحديد هذا المفهوم، وقد خضع مفهوم الرضا الوظيفي لرؤى فكرية عديدة مستمدة من التطورات في العوامل البيئية الخاصة به والمجسدة له، ولهذا تباينت أفكار الباحثين حيال صياغة تعريف محدد للرضا الوظيفي، ويعود هذا التباين إلى تعرض بعض المهتمين به وفقا لطبيعة تخصصاتهم⁽¹⁰⁶⁾، ومن هذه التعاريف:

تعريف طلعت إبراهيم لطفي: "الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله أو وظيفته، والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد"⁽¹⁰⁷⁾

تعريف WILLIAM.J وآخرون: "الرضا الوظيفي هو الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله وبين الشيء الذي يجده فعلا"⁽¹⁰⁸⁾ الرضا الوظيفي (Job satisfaction) هو ظاهرة

(105) الشريدة، سالم، الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية، دار الصفا، عمان، 2010، ط1، ص58.

(106) مناور فريخ حداد، محمود علي الروسان: "الرضا عن العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة إربد الأهلية"، في مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد: 2، 2003، جامعة سطيف، سطيف، الجزائر، ص176.

(107) إبراهيم لطفي طلعت: مرجع سابق، ص134..

(108) WILLIAM J. , Jet autres : la gestion des ressources humaines, MC Graw Hill, Québec, 1985, p37.

شعورية تنشأ عن التوافق بين ما يتوقعه الفرد من العمل، كعلاقات العمل الطيبة وفرص الترقى وغيرها
وبين مقدار ما يحصل عليه فعلاً من هذا العمل⁽¹⁰⁹⁾

أما الرضا الوظيفي هو مفهوم سلوكي يقيس مدى تقبل الفرد لوظيفته من جميع جوانبها، وبالتالي
يعكس درجة سعادته واستقراره فيها، وما تحقّقه له الوظيفة من إشباع لحاجاته المتعددة التي يرغب أن
يشبعها قياساً بأدائه للوظيفة⁽¹¹⁰⁾.

فقد خضع مفهوم الرضا الوظيفي لرؤى فكرية عديدة مستمدة من التطورات في العوامل البيئية
الخاصة به والمجسدة له، ولهذا تباينت أفكار الباحثين حيال صياغة تعريف محدد للرضا الوظيفي، ويعود
هذا التباين إلى تعرض بعض المهتمين به وفقاً لطبيعة تخصصاتهم⁽¹¹¹⁾، ومن هذه التعاريف:

- تعريف طلعت إبراهيم لطفلي: "الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها
الفرد اتجاه عمله أو وظيفته، والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد"⁽¹¹²⁾
- تعريف فروم: "الرضا الوظيفي اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه"⁽¹¹³⁾.

(109) بدوي، أحمد. معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصري، القاهرة، ودار الكتاب اللبناني، بيروت، 1994،
ص249.

(110) العنزي، سعد علي حمود (1985)، الرضا الوظيفي والأداء في شركة التأمين الوطنية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية
الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، ص20.

(111) مناور فريخ حداد، محمود علي الروسان: "الرضا عن العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة إربد الأهلية"، في مجلة العلوم
الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد: 2، 2003، جامعة سطيف، سطيف، الجزائر، ص176

(112) إبراهيم لطفلي طلعت: مرجع سابق، ص134

(113) محمد سعيد أنور سلطان: مرجع سابق، ص195

- تعريف ستون: " الرضا الوظيفي هو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها"⁽¹¹⁴⁾

- تعريف مركز البحوث بجامعة ميتشجان: " الرضا الوظيفي هو ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الأوجه المختلفة لانتمائه للمشروع"

- تعريف WILLIAM.J وآخرون: " الرضا الوظيفي هو الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله وبين الشيء الذي يجده فعلاً"⁽¹¹⁵⁾

وعرفه بعض الباحثين بأنه شعور بالاكتمال والانجاز النابع من العمل، ويرجع لذلك لقبول الإنسان بوظيفته كما هي وقيامه باستغلال كل سبل الرضا المتاحة له من خلالها⁽¹¹⁶⁾.

ويعرف الفالح (2001) الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل، وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد إلى العمل والانتاج.

وقد عرف (الشريدة 2010) الرضا الوظيفي بأنه الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع

حاجاته النفسية، بحيث يكون ممثلاً لقدراته وميوله مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته ولغيره ويؤدي إلى

(114) إبراهيم لطفي طلعت : مرجع سابق، ص135

(115) WILLIAM , Jet autres : la gestion des ressources humaines, MC Graw Hill, Québec,1985,p37.

(116) العامري، خالد، تحقيق الرضا الوظيفي، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة ط1، 2003، ص11.

عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء وينتج عنه انبثاق الحماس في نفسه ويعد عنه التهديد الذي قد يؤدي إلى مشكلات اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية⁽¹¹⁷⁾.

ويرجع الرضا الوظيفي لقبول الإنسان بوظيفته كما هي وقيامه باستغلال كل سبل الرضا المتاحة له من خلالها، ويرتبط بالوظيفة الواحدة أكثر من مصدر لتحقيق الرضاء، فالإنسان قد يشعر بالارتياح نتيجة لارتفاع أدائه في العمل أو جودة عمله أو تعلم مهارات جديدة أو العمل كجزء من فريق العمل، وكذلك مساعدة الزملاء أو زيادة قدراته الشخصية أو حتى تلقي الثناء، فيمكن لأي عامل الحصول على عشرة مصادر للشعور بالرضاء على الأقل⁽¹¹⁸⁾.

ويمكن للشعور بالرضاء كل يوم عن طريق التنقيب داخل عناصر الرضاء المتاحة، وهذا الأمر ينطبق حتى على من ينتظرون الوقت المناسب للانتقال إلى مجال عمل آخر.

وقد عرف ويجي وآخرون (WEGGE 2007) الرضا الوظيفي من خلال علاقة الفرد مع وظيفته ووصف البعض بأنه هو أسعد الناس في وظائفهم ، وأكثر اطمئنانا وأن الرضا الوظيفي للوظيفة ليست هي نفس الدوافع لجميع الأفراد، وعلى الرغم من أنها ترتبط ارتباطا واضحا في تصميم الوظيفة والهدف هو تعزيز الرضا الوظيفي والأداء للعاملين، وتشمل طرق التناوب على الوظائف ، وتوسيع فرص العمل والإثراء الوظيفي، فهناك مؤثرات أخرى على الرضا للعاملين تشمل أسلوب الإدارة والثقافة ، وإشراك الموظف في أهداف العمل، والتمكين للفرد من جميع الامكانيات المتاحة في العمل، لذا الرضا الوظيفي

(117) الشريدة، سالم، الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية، دار الصفا، عمان، 2010، ص65.

(118) العامري، خالد، تحقيق الرضاء الوظيفي، مرجع سابق، ص13.

هو سمة هامة جدا في كثير من الأحيان التي يقاس بها المنظمات كمستوى نجاح من خلال العاملين فيها، أما الطريقة الأكثر شيوعا لقياس الرضا هو استخدام مقاييس ومعايير التقييم حيث نتعرف على ردود فعل الموظفين نحو وظائفهم بحيث تكون الأسئلة تتعلق معدل الأجر ، ومسؤوليات العمل ، والعديد من المهام، والفرص المتميزة في العمل نفسه والتعاون مع زملاء العمل.

وفي ظل ما سبق يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه: "رد فعل شعوري (الاستجابة) للفرد بمقدار ما تشبعه مكانته المادية والاجتماعية من خلال انتمائه للمنظمة حسب توقعه وطبيعة شخصيته". وهو إحساس داخلي يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته لمهنته التي يعمل بها، والذي نتج عنه نوع من رضا الفرد وتقبله لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المدرس على مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة الحالية.

والرضا الوظيفي عند الاستاذ الجامعي يتمثل في الأداء بصفة خاصة وبقضايا الوظيفة بصفة عامة، وهما أمران مرتبطان بالانتاجية التي تساهم في تحقيق أهداف العملية التعليمية في الجامعة، وقد أصبحت الجامعات تحرص على الشعور الإيجابي لوظيفة الأستاذ الجامعي بكافة المراحل التدريسية في الجامعة، والعناصر التي تؤثر في الرضا لهم عديدة من أهمها: الترقية العلمية، والحوافز، والمهام، والعلاقات بين الزملاء، والعلاقات مع الرؤساء، مكان العمل والسكن، والمكانة الاجتماعية مع العائلة، وحتى على

المستوى الفردي في التعامل مع المجتمع، لذا اعتمدت الدراسة على معرفة الجوانب المؤثرة على الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي، لأهمية هذه الموضوع في بناء المجتمع⁽¹¹⁹⁾.

3:3: النشأة والتطور للرضا الوظيفي:

لم يظهر المصطلح العلمي للرضا الوظيفي إلا في الثلاثينات من القرن السابق، إلا أن أهمية الدور الذي تلعبه اتجاهات الموظفين في تحديد رضاهم عن وظائفهم قد تم بحثها منذ زمن طويل، فلقد بحث تيلور في دراساته المتعلقة بالإدارة العلمية اتجاهات المعلمين نحو الأعمال التي يقومون بها، مفترضاً أن الفرد الذي يحصل على دخل مادي أفضل بأقل مجهود سيكون راضياً عن وظيفته ومنتجاً فيها.

أما في عصر الإسلام، فقد أوصى الرسول عليه الصلاة والسلام، بإعطاء الأجر بعد الانتهاء من الإنجاز مباشرة، لقوله صلى الله عليه وسلم "أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه"، وكان الاتقان في العمل وإنجازه بالصورة التي ترضي الطرفين هي شريعة التعاقد بين الطرفين.

فقد كانت تدرج القوانين والأنظمة التي تنص عليها الدولة في حماية حقوق كلا المتعاقدين وصولاً إلى الرضا الوظيفي لهما، وهو ما اتفق عليه الطرفين قبل البدء في العمل، ومقارنته بالعمل المنجز وفق الاتفاقية أو العقد، وتكون الشهادة في عصرهم لها دور أساسي في توثيق هذا العقد، ففي العصور الوسطى كان التعاقد يخضع لحتم وتسجيل وفق نماذج معينة وضعتها الدولة لضمان رضا الطرفين من إنجاز العمل حسب الاتفاق، فقد كانت الأدوات بسيطة جداً، تنحصر في القلم والورقة والشهود

⁽¹¹⁹⁾ فوزي العكش، وأحمد الحسين. الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن: دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية، مجلة المنارة، مجلد 14، 2008، ص23.

وطرفي العقد (المتعاقدين). هناك طرق كثيرة لقياس الرضا الوظيفي استخدمت للكشف عن تحقق الرضا الوظيفي بعوامل مختلفة تخص طبيعة العمل وصاحبه، فقد تكون بتوزيع نماذج واسئلة مكتوبة أو استمارات دورية، أو مقابلات شخصية مسجلة.

تطورت أساليب فحص الرضا الوظيفي من زمان إلى زمان مع اتساع حجم العمل والانتاجية وفروع المؤسسات إلى أصبحت المؤسسات العالمية ذات الطابع المتنوع الذي يتناسب مع المجتمعات وثقافتها ولغاتها، مما تطلب العمل على إيجاد المتخصصين في التعامل مع جميع فئات المجتمع المحلي والدولي، وهذا الأمر لم يقتصر على الجانب الصناعي أو التجاري وإنما لمس الجانب العلمي في مستوياته المختلفة، ونخص بالذكر هنا الجامعات وما تأديه من دور في استقطاب الأساتذة (أعضاء هيئة التدريس) وكيف توفر لهم البيئة والمناخ الإداري والتنظيمي للجامعة بما يتناسب مع المجتمع المحلي، لتحقيق الرضا الوظيفي لديهم.

ظهرت في القرن العشرين نظريات كثيرة تفسر الرضا الوظيفي من طرفي المتعاقدين (المؤسسة والأفراد) فيجب أن يتحقق الرضا لدى الطرفين لتتم الاستمرارية في العلاقة بينهما أثناء العمل، من هذه النظريات: نظرية ذات العاملين التي استطاع فردريك هيرزبرج أن يتوصل فيها إلى مشاعر الدافعية والعوامل الوقائية، فالعوامل الدافعية تؤدي إلى إثارة الحماس وخلق قوة دفع للسلوك أما العوامل الوقائية فهي تحميد لمشاعر الاستياء لتجنب مشاعر عدم الرضا، وهذه العوامل تتمثل في بيئة العمل (الظروف المادية، والعلاقات مع الرؤساء والمؤوسين، والإشراف، وأداء عمل ذي أهمية وقيمة للمنظمة)، ثم نظرية هيكلية الحاجات لماسلو فهي احتياجات تشكل الرضا التدريجي من الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية

إلى احتياجات الأمن ثم الحب والخدمة الاجتماعية ثم احترام وتقدير الذات وصولاً إلى تحقيق الذات وهي القدرة على القيام بالعمل والقيام في الإنجاز، وتقع هذه الحاجة في أعلى درجة سلم الأولويات. أما نظرية الدررر تتمحور في ثلاث حاجات (الكينونة والعلاقات والنمو) يتفق دررر مع ماسلو في هذه النظرية في أهمية أشباع الحاجات على مستويات، ونظرية القيمة التي يرى أدوين لوك أن توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حده، وأنه كلما استطاع العمل وفر العوائد ذات القيمة كلما كان راضياً عن العمل، ومن ثمة جاءت نظريات كثيرة تناولت جوانب الرضا ومعرفة أهمية الرضا في نظرية الانجاز لميكيليلاند ونظرية التكيف الوظيفي ونظرية التوقع ونظرية الدوافع والأداء والرضا، ونظرية العدالة ونظرية ونظرية عملية المقاومة عند لاندي ونظرية نموذج ستيرز وبورتر، يمكن القول أن الرضا عند المتعاقدين يتأثر بمجموعة من العوامل تتعلق بذاتهم ومنظمتهم وبيئة العمل والمجتمع الذي يعيشون فيه ومن هنا يصعب تطبيق أو تعميم نظرية بذاتهما على الجميع في مختلف المجتمعات والقطاعات، لذا لابد من دراسة واقع العمل لاختيار تطبيق النظرية المناسبة والملائمة التي من شأنها تحقيق الرضا⁽¹²⁰⁾.

حث الإسلام على الاتقان في العمل في حالة الرضا لما وصى عليه خير البشر محمد صلى الله عليه وسلم "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" فقد روي أن النبي صلى الله عليه وسلم سأل طائفة من أصحابه: "ما أنتم؟" فقالوا: مؤمنون. فقال: "ما علامة إيمانكم؟" فقالوا: نصبر على البلاء، ونشرك عند الرخاء، ونرضى بمواقع القضاء. فقال: "مؤمنون ورب الكعبة"⁽¹²¹⁾.

(120) هاشم، عادل. القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 89-105.

(121) الغزالي، أبو حامد. إحياء علوم الدين، دار الفكر، دمشق، ج 4، ص 3096.

3:4: أهمية الرضا الوظيفي وعوامله:

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر المواضيع التي تمت فيها الدراسات والبحوث في مجالات مرتبطة بتنمية الموارد البشرية وترجع هذه الكثافة إلى أهمية هذه المواضيع نظراً لأن الأفراد يقضون معظم أوقاتهم في العمل، ويرجع هذا إلى الاهتمام إلى الاعتقاد السائد بأن الرضا عن العمل يؤدي إلى زيادة الانتاج، ورفع الولاء للعمل وتحقيق أهدافه، فالعنصر الإنساني هو الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في منظمات الأعمال، فالأجهزة الحديثة مهما بلغت درجة تطورها وتعقيدها فإنها لا تعمل إذا لم تتوفر العقول البشرية والأيدي العاملة، أي العنصر البشري، لذا فإن المورد البشري الدعامة الأساسية لما تؤديه المنظمة من أنشطة وما تحققه من أداء، ليضع الاستراتيجيات ويرسم الأهداف، ويخطط وينفذ ويقيم ويتابع ويطور العمل والإنجاز، وأي انحراف له عن مستوى الاداء أو معايير السلوك المطلوب سينتج عنه بلا شك انحراف المنظمة عن تحقيق أهدافها وتعطيل مسيرتها وسيسير بها حتماً إلى الفشل مما يجعله لا منازع العامل الرئيسي الذي يتوقع عليه نجاح المنظمات، ومن هنا فإن فهم وإدراك دوافع الموظفين والعاملين ورضاهم الوظيفي يساعد الإدارة والمديرين والمشرفين على تصميم بيئة عمل مناسبة ونظام حوافز فعالة يحفظ للموظفين قيمتهم وكرامتهم المجتمعية حسب مستويات الأداء الوظيفي وموقع ودور كل منهم في المؤسسة. لذا فإن أعضاء هيئة التدريس في الجامعات هم أكثر الجهات فاعلية في برامج تنمية وتفعيل الرضا الوظيفي لما تمتلكه هذه العقول من تفكير متميز في إغناء المعرفة والمهارة والسلوك لدى أفراد المجتمع، فهي المرحلة الانتاجية التعليمية الفاصلة بين بيئة الدراسة وبيئة العمل، أي مرحلة انتقال مجتمع المعرفة إلى مجتمع الانتاج، لتشكيل قادة المعرفة الفاعلين في تنمية المجتمع.

نجد أن إدارات الجامعات زادة من فاعلية وكفاءة نظام تقويم الأداء الذي يقيس مدى الرضا عند اعضاء هيئة التدريس، لتوفير المستلزمات الكافية لدراسة هذا الرضا من خلال قاعدة معلومات متطورة خاصة باعضاء هيئة التدريس في الجامعات، مع الأخذ بعين الاعتبار تحديث البيانات والمعلومات الخاصة باعضاء هيئة التدريس بين مدة وأخرى، مع تأمين معايير موضوعية لتقييم الأداء الوظيفي للأكاديميين، وتوفير الحوافز والبيئات العلمية والاجتماعية والاقتصادية التي تساعد على تحفيز الأداء الوظيفي للأكاديميين. (122)

أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا على أنه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل، وأن درجة رضا الأفراد تعد عاملاً من العوامل التي قد تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى، وهذه العوامل يمكن تحدد بالتالي (123):

1- الرضا عن الأجر: وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل وبين الرضا الوظيفي للفرد. ومن ضمن هذه العلاقة الامتيازات التي تضاف على الدخل الشهر، سواء السنوية أو ما يدفع أول العقد أو أخره، أو عند تجديد العقد، فهذه عوامل تعطي الشخص مؤشر لصافي الدخل، ليصبح عاملاً مهم في تحقيق الرضا الوظيفي.

(122) المومني، خالد. مدى فاعلية برامج تنمية الموارد البشرية وعلاقتها بتطوير مستويات الأداء الوظيفي للقادة الأكاديميين في الجامعات

الأردنية من وجهة نظرهم، جامعة اليرموك، 2007، ص 229.

(123) المنصور، كاسر. الرضا عن العمل، جامعة الملك عبدالعزيز، 2008، ص 13.

2- الرضا عن محتوى العمل: قد توصل عدد من الباحثين إلى أن محتوى العمل هو العامل الرئيس

للسعادة في العمل بل إنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين، ويمكن إيراد عدة متغيرات

متصلة بمحتوى العمل:

أ- درجة تنوع مهام العمل: إذا تنوعت مهام العمل لن يحدث للموظف في المدى

القصير أي ملل من العمل، وسيشعر برضا أكبر.

ب- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: كلما أعطى للموظف الحرية في اختيار

طرق أداء العمل كلما ازدادت سرعة أداء العمل وذلك لأنه قادر على اتخاذ

الطريقة التي يشعر أنها الأفضل والأسرع لإنهاء العمل المطلوب منه.

ج- الرضا عن فرص الترقية: كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من به من أعمال هي

محل شكر وتقدير وأنه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه، كلما

أصبح راضياً أكثر عن عمله، وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل.

3- الرضا عن فرص الترقية: كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير

وأنه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه، كلما أصبح راضياً أكثر عن عمله،

وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل.

4- الرضا عن الإشراف: كلما تواجد مشرفين قادرين على استيعاب مرؤوسيههم، كلما كان لدى

هؤلاء المرؤوسين رضا كافياً عن أعمالهم، وبالتالي يستطيعون أن يؤديوا مهامهم بدون توقع أي

مفاجآت.

5- الرضا عن جماعة العمل: إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها، ومع موظفين يستطيع التفاهم

معهم فإنه لا بد وسيرضى عن عمله، وربما يصبح هذا العامل مؤشراً قوياً في رضاه عن العمل.

6- الرضا عن ساعات العمل: كلما توافقت ساعات مع وقت راحة الموظف ارتفع رضا الموظف

عن عمله، والعكس صحيح.

7- الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل درجة الحرارة والتهوية، والرطوبة

جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.

3:5: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

هناك العديد من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظف في عمله، وهذه العوامل

تتفاوت درجة أهميتها من فرد لآخر، كما تتفاوت أهميتها باختلاف التنظيمات الإدارية والبيئة المحيطة

بها، ويمكن إدراجها كما يلي:

1) الراتب (العائد المادي): وهي الحوافز والمكافآت والترقيات التي يشعر الفرد بالرضا إذا كانت

العوائد يتم توزيعها وفقاً لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل⁽¹²⁴⁾،

فهو المبلغ النقدي الذي يتقاضاه الموظف نظير عمله اليومي الذي يقدم فيه جهد للمنظمة،

وهذا المبلغ من المال يستخدمه الفرد لإشباع حاجاته الأساسية، ويتوقف رضا الموظف عن

الراتب الذي يتقاضاه بمدى كفايته لإشباع حاجاته الأساسية، وعدالته (مقارنة بالجهد المبذول،

(124) ماهر، أحمد. السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، شركة الجلال للطباعة، الاسكندرية، 2003، ص230.

و بمستوى الراتب في المنظمات الأخرى)، وأي نقص في كفاية الراتب لتحقيق الحاجات الأساسية للموظف، قد يؤدي بالتالي إلى ظهور علامات من عدم الرضا لدى الموظف، والتي قد تنعكس على أدائه في العمل.

(2) الترقية (تطور الوظيفة): ينظر إلى الترقية على أنها حصول الموظف على فرص للترقي إلى

مناصب أعلى في السلم الإداري، بحيث تمنحه الترقية الإشباع المادي والمعنوي فهي بجانب الزيادة التي سيحصل عليها الموظف في راتبه الشهري إذا ارتقى إلى درجة أعلى في السلم الإداري، فإنه في الوقت نفسه يحقق مركزاً اجتماعياً، والموظف عندما ينتمي إلى منظمة فإنه يتطلع دائماً إلى المراكز العليا، فهو لا يتوقع أن يبقى لفترة طويلة في المركز الإداري نفسه، فالرغبة في النمو والتقدم تدفعه إلى التطلع للترقية، وبالتالي فإن رضا الموظف عن هذا الجانب يتوقف على مدى إتاحة فرص الترقى له، بحيث تكون تطلعاته للترقية متساوية مع الفرص المتاحة، وكلما كانت تطلعاته للترقية أكبر مما هو متاح قل رضاه عن العمل⁽¹²⁵⁾.

(3) الأمن: وهو سعي العامل للحصول على نوع من الضمانات في عمله، سواء أثناء تأديته للعمل

أو بعد تركه للعمل بسبب العجز أو الوفاة أو إنهاء الخدمة، فهذه الضمانات التي يتطلبها الفرد في مكان العمل تدخل في نفسه درجة من الأمن والأمان، وتزيل عنه القلق، بحيث يوجه جهده إلى العمل، ومتى ما سعى التنظيم إلى تحقيقها للموظف وشعر الفرد بالأمن والاستقرار في

(125) ماهر، أحمد. السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، شركة الجلال للطباعة، الاسكندرية، 2003، ص230.

عمله، كلما كان رضاه عن عمله عالياً، أما إذا شعر الموظف بأن مستقبله غير مستقر في التنظيم فإن ذلك قد ينعكس على أدائه في العمل، وبالتالي تظهر مؤشرات عدم الرضا لدى الموظف، فالنقص في إشباع هذه الحاجة يدفع الفرد إلى القيام بأعمال مختلفة للحصول على قدر من الإشباع لهذه الحاجة.

4) الاحترام والتقدير: للإنسان مكانة عالية في جميع المجالات، وقد رفع الله سبحانه وتعالى من قيمة الإنسان وكرمه على سائر مخلوقاته، فهو بطبعه مخلوق على التقدير والاحترام، والموظف (كإنسان) يسعى إلى الحصول على التقدير والاحترام في العمل الذي يقضي فيه حوالي ثلث وقته يومياً، وهذا التقدير يهيمه الحصول عليه كإنسان أولاً، ولإشعاره بإنجازته ومجهوداته التي يبذلها في مجال العمل ثانياً، فشعور الموظف بالتقدير يدخل في نفسه السرور والبهجة ويحقق له درجة الرضا في عمله، وهذا التقدير يأتي عادة من الرؤساء والمشرفين والإدارة والزملاء في بيئة العمل، كما يمكن أن يشمل أيضاً المتعاملين مع التنظيم، ويعبر عنه عادة بالمكافآت المادية والمعنوية: كالثناء، وخطابات الشكر.

5) جماعات العمل: يسود المنظمات الكبرى مجموعة من العلاقات التي تتم بين العاملين، وتؤثر هذه العلاقات في درجة الرضا التي يشعر بها الفرد نحو عمله، ويعتمد هذا الرضا بين الفرد وجماعة العمل على مقدار المنافع التي يحققها الفرد من ذلك العلاقات، فكلما كان التفاعل القائم بين الفرد والجماعة يحقق منفعة للفرد كانت جماعة العمل مصدر رضا للفرد، أما إذا

كان تفاعله مع الجماعة يخلق توتراً أو يعوق إشباع حاجة معينة، تصبح هذه العلاقة مصدر عدم رضا للفرد، مما قد ينعكس على أدائه في العمل.

(6) الإشراف: أوضحت نتائج الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف إلى وجود علاقة بين نمط

الإشراف ورضا المرؤوسين عن العمل، فقد أشارت دراسات جامعة ميتشجن إلى أن المشرف

الذي يجعل مرؤوسية محل اهتمام، وقيم علاقات طيبة بينه وبينهم على أساس من التفاهم

والانسجام، ويسعى إلى تفهم موافقهم المختلفة في العمل، وبذلك العقبات التي تعترض

طريقهم، كل هذا يساعد الرئيس في كسب ولاء مرؤوسية ويخلق بيئة عمل تحقق الرضا

للعاملين، وإذا لجأ المشرف إلى اعتبار الفرد العامل لديه حالة ثانوية، ولم يعطه الاهتمام

المطلوب، وجعل جل تركيزه على الإنتاج، فإنه بذلك يساعد على خلق بيئة لا تجذب

المرؤوسين، مما قد يفقده ولاءهم ومودتهم.

(7) الحرية في العمل: يقصد بالحرية المتاحة في العمل مقدار ما يشعر به الفرد من الاستقلال وحرية

التصرف في جدولة بعض جوانب العمل اليومي، وتقرير الإجراءات التي تنفذ بها، وكلما أتيح

للفرد توافر درجة من الحرية في العمل، شعر بالمسؤولية الشخصية حول إمكانيات النجاح أو

الفشل التي يمكن أن تحدث في تنفيذ تلك الأعمال والنتائج المترتبة عليها، وهذا بدوره يزيد من

رضا الموظف عن عمله.

(8) العلاوات والبدايات والمكافآت: وهذه من المتغيرات المادية التي تثير في الفرد النشاط، خاصة إذا

كانت مرتبطة بالأداء، فهي تعتبر مكافأة للراتب، فإذا كان الراتب غير كاف لتحقيق الحاجات

الأساسية، فإن العلاوات والبدلات والمكافآت تأتي لتعويض النقص بين الراتب وارتفاع تكاليف المعيشة.

وتقسم العوامل المؤثرة في الرضا حسب مصدرها، إلى عوامل تنظيمية مصدرها المنظمة، والأخرى ذاتية متعلقة أساسا بطبيعة العامل نفسه.

الفرع الأول: العوامل التنظيمية

أ- نظام العوائد⁽¹²⁶⁾:

" تمثل العوائد كافة أنواع الحاجات المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة لتحقيق درجات من الإشباع لعمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية مهامهم"، وأهمها : الأجر، الحوافز والمكافآت والترقية فيشعر العامل بالرضا إذا كانت العوائد توزع وفقا لنظام محدد ثابت يضمن توفرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل .

أولاً: الأجر⁽¹²⁷⁾: إذا اعتمد على الربط بين الرضا وإشباع الحاجات خاصة الفيزيولوجية

فإن هذا العامل ضروري جدا لتحقيق الرضا، ومهما يكن المنطلق فإنه لا يمكن إهمال

العائد المالي كعنصر من عناصر تحقيق الرضا لكونه النتيجة المنطقية للجهد الذي يبذله

العامل، وكأنه الاعتراف بما قدمه، ولكون النقود أو المال الوسيلة الوحيدة لاقتناء

(126) نور الدين شنوفي : مرجع سابق، ص 198.

(127) أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة، مرجع سابق، ص 154.

متطلبات الحياة المادية، وكونها وسيلة لتحسين ظروف الجوانب الأخرى من الحياة خارج المنظمة وهذا يعزز العلاقة بين مختلف جوانب حياة العامل .

أجريت الكثير من الدراسات حول الأجر والرضا منها : دراسة ميلر 1941 ،
طومسن 1939 كندل وسميث 1963، والمؤكدتها كلها على وجود علاقة طردية بين
مستوى الأجر والرضا الوظيفي غير أن البعض مثل هرزبرغ يرون أن لا علاقة بينهما،
والصحيح عكس ذلك لأنهم يرون أن الدخل يحقق الحاجات الفيزيولوجية فحسب
وهنا يكمن الخطأ إذ أن الأجر هو مبعث للعزة والافتخار فضلاً عن إمكانية تحويل
المال إلى منفعة معنوية.

ثانياً : الحوافز⁽¹²⁸⁾ : "الحوافز هي مجموعة من العوامل الخارجية المقدمة من المنظمة والقادرة
على إثارة القوى الفعلية الحركية المنتجة في الفرد والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته
باتجاه مستوى معين من الأداء". ويتفق الجميع على أن الحوافز تشكل أحد أهم
المتغيرات المستقلة للرضا والدافعية والأداء كما تؤثر على سلوك العاملين بوجه عام
وليس على الرضا فحسب .

(128) زكي حنوش : الحوافز والتنمية الشاملة، في مجلة الإدارة العامة، العدد 47، لشهري :سبتمبر أكتوبر، حلب، سوريا، 1985، ص

ثالثاً: الترقية⁽¹²⁹⁾، يقصد بالترقية: "تقليد الموظف أو العامل وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة ودرجة أعلى من درجتها". ولفرص الترقية علاقة قوية بالرضا إذ أنهما ترتبط بزيادة المرتب كاعتراف من الإدارة بالجهد المبذول والالتزام، كما أن توفير الترقية يعد الفرصة المناسبة لتنمية قدرات العامل، إذ تشير بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي، كما يرى فروم أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا الوظيفي هو طموح أو توقعات الفرد لفرص الترقية، وعلى هذا يجب على المنظمة إشباع هذا الطموح بتوفير فرص الترقية وإلا انخفض رضا كل عامل طموح .

ب- السياسات التسييرية :

أولاً : نمط الإشراف⁽¹³⁰⁾ : يعتبر نمط الإشراف كعائد للعمال يدخل ضمن العوائد النفسية التي تؤثر على سلوكهم والذي لا يقل أهمية عن العوائد المادية . معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف ورضا العاملين، وأن معاملة المشرف اليومية لهم لها تأثير كبير على رضاهم. إن نمط الإشراف يعكس طريقة معاملة المسؤولين لمروسيهم وكيفية التأثير عليهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية، فهناك القيادة الاستبدادية (الدكتاتورية)، الفوضوية والديمقراطية، وحل التجارب تؤكد

(129) أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة، مرجع سابق، ص 147 .

(130) أحمد صقر عاشور : السلوك الإنساني في المنظمات، مرجع سابق، ص 148 .

على أن أفضلها وأكثرها تحقيقاً لرضا العامل هي القيادة الديمقراطية لما تشمله من مبادئ إنسانية واجتماعية كتكافؤ الفرص، حرية الرأي، المساواة أمام القانون، العدالة والتعاون، في حدود الأهداف التنظيمية.

يرى جميل أحمد توفيق أن توسيع نطاق الإشراف يزيد من المساواة الإدارية مما يدعم سياسة غلق الأبواب أمام المستويات الدنيا (العمال) وهو ما يثير غضب وعدم رضا العمال في المنظمة⁽¹³¹⁾، غير أن Filippo ذهب إلى أن عدم وجود الإشراف الجيد يؤدي إلى زيادة الاستياء وليس إلى عدم الرضا⁽¹³²⁾. أما شوقي ناجي جواد فيلخص نمط الإشراف الذي يخلق درجة أعلى من الرضا في النقاط التالية⁽¹³³⁾ :

- الأمر بالمستطاع.
- تكريم الإنجاز الجيد والتميز.
- مشاركة المرؤوسين مسراهم وأحزانهم.
- خلق مناخ مشجع بروح المودة.
- يشجع الأعمال الجيدة والابتكارات الفردية والجماعية.

إن الفطنة السياسية وقدرة المسؤولين على مداراة العمال والتأثير عليهم من خلال بناء العلاقات الشخصية القوية تظفي على المنظمة أكثر تماسكا من خلال تحقيق الرضا والولاء.

(131) جميل أحمد توفيق : مرجع سابق، ص 292.

(132) مناور فريخ حداد، محمود علي الروسان : مرجع سابق، ص 177.

(133) شوقي ناجي جواد : إدارة الأعمال من منظور كلي، دار ومكتبة الحامد للنشر، عمان، الأردن، 2000، ص 298.

ثانياً: قيم وأهداف المنظمة⁽¹³⁴⁾: كلما شعر الفرد في أي منظمة أنه يعمل من أجل أهداف ذات قيمة أو نفع بالنسبة للمجتمع كان لذلك أثر لا يمكن إنكاره على رضاه لأنه يشعر في هذه الحالة بأنه يعمل من أجل شيء يستحق الجهد.

ثالثاً: سياسة المنظمة⁽¹³⁵⁾: وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات وقواعد تنظيم العمل وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل يسير العمل ولا يعيقه فكلما كانت هذه السياسة تتصف بالمرونة، التكامل والاستقرار وتوافر المعلومات الكاملة يكون هناك ضمان نسبي للرضا الوظيفي.

ج- ظروف العمل :

أولاً : ظروف العمل المادية⁽¹³⁶⁾ : بدأ الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل منذ ظهور علم النفس الصناعي (أعمال إلتون مايو وتجارب هاوثورن) فأجرى حولها الكثير من الباحثين تجارب وبحوث في شتى أنحاء العالم، ذلك لما للمحيط المادي من تأثير على العامل وسلوكه، إذ أن للإنسان حدود وعتبات التحمل إزاء هذه العوامل الإضاءة، الحرارة، التهوية، الضوضاء، الإهتزاز، النظافة، وسائل العمل وغيرها.

(134) محمد سعيد أنور سلطان : مرجع سابق، ص235.

(135) أحمد صقر عاشور : السلوك الإنساني في المنظمات، مرجع سابق، ص 151.

(136) المرجع السابق، ص 151.

وانطلاقاً من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل كعلاقة متعدية وبالتالي على رضاه عن عمله، كما تشير معظم هذه الدراسات إلى أن لسوء الظروف المادية ووضعية العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضاه، وملاءمتها تؤدي إلى إحساسه بالارتياح النفسي والرضا الوظيفي.

ثانياً: الظروف الاجتماعية (جماعة العمل): يطلق اصطلاح الجماعة على أي صورة من صور التشكيل الاجتماعي المؤسس على إشباع دوافع الشعور بالانتماء إلى جماعة معينة⁽¹³⁷⁾.

يشير جمال الدين محمد المرسي إلى أهمية الجماعات وتأثيرها على سلوك الأفراد بصفة عامة وعلى رضاهم بصفة خاصة، حيث تؤثر جماعات العمل على الأداء والعلاقات الشخصية والاتصالات والدافعية وهي كلها ذات علاقة متعدية بالرضا الوظيفي⁽¹³⁸⁾.

أما أحمد صقر عاشور فيفسر هذه العلاقة بين الرضا وجماعة العمل من خلال الأهداف والمنافع المادية والنفسية التي يحققها الفرد من جماعة العمل المنتمى إليها، بالإضافة إلى أن الفرد يحقق رضا أعلى درجة حين يشبع حاجته الاجتماعية وهي حب الانتماء حسب درجة قوة هذه الحاجة لديه وكذا حسب طبيعة العمل⁽¹³⁹⁾.

(137) صديق عفيفي، أحمد إبراهيم عبد الهادي : مرجع سابق، ص203.

(138) أحمد صقر عاشور : السلوك الإنساني في المنظمات، مرجع سابق، ص152-154.

(139) الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمن إدريس : مرجع سابق، ص66.

ثالثاً: محتوى العمل⁽¹⁴⁰⁾: يقصد بمحتوى العمل مضمون المهام الموكلة للعمال في المنظمة فالعامل

الحارس محتوى عمله هو الحراسة والإداري مهمته الأعمال الإدارية وهكذا، ولاشك أن لهذا

المضمون أثره النفسي على العامل وهو ما أشار إليه هرزبرغ في أبحاثه.

ويعتبر هرزبرغ أن للمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل كذلك دور في تحقيق مستويات أعلى من

الرضا كعدد المهام، مستوى الصلاحيات الممنوحة، إمكانيات المبادرة والمشاركة في العمل

وغيرها، كما يقترح هرزبرغ الحلول التالية:

- الإثراء الوظيفي : إن مدخل الإثراء الوظيفي يفترض أنه على المديرين زيادة عدد

المهام التي يؤديها العامل وكذلك درجة سيطرة الفرد على ما يؤديه من مهام مع

استبعاد بعض نواحي الرقابة على الوظيفة وتفويض متزايد من السلطة للعاملين.

- التكبير الوظيفي : باعتبار أن الفرض الأساسي لشعور الأفراد بالإحباط وعدم

الرضا عما يؤديه من عمل هو أداء نفس العمل كل يوم فإن التكبير الوظيفي قد

استخدم لزيادة عدد ونوع المهام التي يقوم بها الفرد في مجال عمله، ونتيجة لذلك

فإن العاملين يقومون بأداء عدد متنوع من المهام والتي تؤدي إلى التقليل من

الروتين وبالتالي التقليل من شعورهم بعدم الرضا الوظيفي.

(140) جلال إبراهيم العبد : مرجع سابق، ص163-166.

- التدوير الوظيفي : يتضمن التدوير الوظيفي تحريك العاملين بشكل منتظم من

وظيفة إلى أخرى، ويستعمل هذا المدخل خاصة في أغراض التدريب وزيادة مهارة

ومرونة الأفراد في أداء العمل.

رابعاً : ساعات العمل (برنامج العمل)⁽¹⁴¹⁾: يختلف الأفراد في الوقت المفضل للعمل، فمنهم

من يفضل العمل نهاراً ومنهم من يفضله ليلاً ومنهم من يميل للعمل بلا انقطاع كما فيهم

من يرتاح لنظام الذي يحتوي فترات راحة أكثر وهكذا.

وعليه فإن للتفضيلات الساعية للعمل أثراً بالغ الأهمية على رضا العاملين وإن كانت مدة

العمل متفق عليها، فلا بد من إدخال فترات راحة كإجراء للحفاظ على نمط جيد للأداء

ذلك لما لها من تأثير إيجابي على الفرد نفسياً وعضوياً، وبناءاً على ذلك راح الكثير من

الباحثين يجربون الأوقات المناسبة لإدخالها والمقدار اليومي أو الشهري الملائمين، ومهما

كانت النتائج فإنه كلما وفرنا للفرد حرية استخدام وقت للراحة وزدنا من هذا الوقت

كلما زاد رضاه عن عمله، وكلما تعارضت ساعات العمل مع وقت الراحة أو حرية الفرد

في استخدامه له كلما انخفض رضاه.

(141) أحمد صقر عاشور : السلوك الإنساني في المنظمات، مرجع سابق، ص157.

الفرع الثاني: العوامل الشخصية للرضا.

أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبائعهم وشخصياتهم

أقرب إلى الرضا أو الاستياء ومن أهم هذه المسببات ما يلي:

أ - **إحترام الذات**⁽¹⁴²⁾: كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتدال بالرأي واحترام الذات

والعلو في قيمتها وقدرها كلما كان أقرب إلى الرضا الوظيفي، أما أولئك الأشخاص الذين

يشعرون بانتقاص في قيمتهم وقدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب إلى عدم الرضا عن وظائفهم.

ب - **تحمل الضغوط**⁽¹⁴³⁾: كلما كان الفرد أكثر تحملا للضغوط في العمل، وحسن تصرفه في

التعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا مقارنة مع غيره، أما الأفراد الضيقة صدورهم من

المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فإنهم ما يلبثوا أن يفقدوا رضاهم الوظيفي.

ج - **المكانة الاجتماعية**⁽¹⁴⁴⁾: المكانة الاجتماعية للعامل أو في السلم الوظيفي تدعم رضاه

وتعزز شعوره، في حين أن تدهور هذه المكانة غالبا ما تؤدي إلى الاستياء وعدم الرضا.

د - **الرضا العام عن الحياة**⁽¹⁴⁵⁾: يغلب على الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في

وظائفهم، أما التعساء في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والاجتماعية فإنهم عادة ما

ينقلون هذه التعاسة إلى عدم رضا ومشاكل وصراعات تنظيمية.

(142) أحمد ماهر: السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الطبعة السابعة، الإسكندرية، 2000، ص243.

(143) المرجع السابق، ص243.

(144) المرجع السابق، ص243.

(145) محمد سعيد أنور سلطان: مرجع سابق، ص204.

ويمكن تلخيص وتدعيم أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي بالجدول التالي:

جدول (1): العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي حسب مصدرها.

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين			
عوامل متعلقة بالموظف	عوامل متعلقة بالمؤسسة	عوامل متعلقة بالوظيفة	عوامل متعلقة بالبيئة
*عامل السن. *الأقدمية في العمل *نوع الجنس. *المستوى التعليمي. *أهمية العمل للعامل. *شخصية العامل (إتجاهاته، قيمه، معتقداته، وظموحه).	*مدة و توقيت العمل. *ظروف العمل المادية. *أساليب العمل. *الإجراءات القانونية للعمل. *نظم الاتصال. *التكنولوجيا. *نمط القيادة و الإشراف.	من حيث أداء العامل للوظيفة *الشعور بالإنجاز. *الأجر و الحوافز. *فرص الترقية. *الشعور بالأمن الوظيفي. *العلاقات مع الآخرين.	*مدى رضا العامل عن الحياة بصفة عامة. * نظرة المجتمع للموظف. *الانتماء الديموغرافي (حضري، ريفي). *إختلاف الجنسية. * البيئة الاجتماعية و الثقافية الداخلية والخارجية.
		من حيث طبيعة تصميم الوظيفة: *درجة تكبير الوظيفة. *درجة إثراء الوظيفة. *السيطرة على الوظيفة. *طبيعة الوظيفة. *المشاركة في اتخاذ القرار. *المستوى التنظيمي للوظيفة.	

المصدر: نور الدين شنوفي : أسس الرضا الوظيفي وأساليب قياسه، مكتبة علم النفس المهني، القاهرة، 2011، ص192.

3:6: نظريات الرضا الوظيفي وخصائصه:

1- نظرية هرزبرج Harzberg: من النظريات المفسرة للرضا الوظيفي نظرية هرزبرج Harzberg

والتي تسمى بنظرية العاملين وهي ترتبط أصلاً بتطبيق نظرية ماسلو للحاجات في مواقع العمل

حيث رأى هرزبرج أن هناك مجموعتان من العوامل إحداها تعتبر بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا

العاملين عن أعمالهم وأطلق عليها عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه، وقد حصرها في

إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفير فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في

اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، أما المجموعة الأخرى من العوامل فيعتبرها بمثابة دوافع تؤدي

إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم، وأطلق عليها عوامل محيطة بالوظيفة أو العمل وقد حصرها

في تلك الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة، وطبيعة

العلاقات بين الفرد وزملائه، وبينه وبين رؤسائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل⁽¹⁴⁶⁾.

2- نظرية فروم Vroom: فسر فروم Vroom الرضا الوظيفي على أساس أن عملية الرضا أو عدم

الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي

يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، ومن ثم فإن هذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى

المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة

التي يجنيها بالفعل، وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً، وتفترض نظرية عدالة

(146) جواد، محمد الشيخ، عزيزة شرير، 2008، ص 685.

العائد في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه

يستحقه⁽¹⁴⁷⁾

3:7: قياس الرضا الوظيفي وأساليبه:

يمثل الرضا الوظيفي مجموعة المشاعر والأحاسيس الغير محسوسة للفرد لذا فإن القدرة على التعرف عليها يعتبر عملية ليست سهلة وقد استفادت مقاييس الرضا الوظيفي من التقدم الذي حدث في مجال علم النفس من حيث قدرته على دراسة الشخصية والاتجاهات وغيرها من الجوانب النفسية حيث وجدت طرق ومقاييس مختلفة لمعرفة قياس مستوى الرضا الوظيفي وتحديد أسبابه، وتختلف في مدى ما توفره ذلك المقاييس من الدقة والصدق والشمول بالنسبة للبيانات⁽¹⁴⁸⁾.

مقاييس الرضا الوظيفي: يوجد نوعان من مقاييس الرضا الوظيفي وهما:

أ- المقاييس الموضوعية: في هذا النوع يتم قياس الرضا من خلال الآثار السلوكية مثل الغياب وترك الخدمة حيث يغلب على هذا النوع الطابع الموضوعي ويتم استخدام وحدات زمن موضوعية لرصد السلوك فيه، ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد ولا تتوافر بيانات تفصيلية تسمح بالتعرف على أسباب هذه المشكلات أو تشير لأسباب العلاج الممكنة.

(147) جواد، محمد الشيخ ، مرجع سابق، ص 686.

(148) الشهري، مرجع سابق، ص 28.

ب- المقاييس الذاتية: تقيس الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية، وذلك عن طريق سؤال

الأفراد عن مشاعرهم تجاه جوانب العمل المختلفة، أو مدى الإشباع الذي يحققه العمل.

ويعتبر هذا النوع من المقاييس أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدم الرضا وفي اقتراح

جوانب التغيير المطلوبة في البرامج التي تؤثر على متغيرات الرضا⁽¹⁴⁹⁾.

أساليب قياس الرضا الوظيفي: يعتبر الرضا الوظيفي حالة نفسية غير محسوسة مثل بعض

الظواهر الأخرى كالميول والاتجاهات وبعض صفات الشخصية، وتعتبر عملية الكشف عنه أو قياسه

أمراً ليس سهلاً، مما أدى إلى ظهور طرق وأساليب لقياس الرضا الوظيفي يمكن أن يعتمد عليها في

عملية تقييم وتقويم برامج وسياسات العمل⁽¹⁵⁰⁾، وتمثل هذه الأساليب والطرق في التالي:

- مقياس رسوم التوجه: لم يعد يستخدم هذا الأسلوب في الوقت الحاضر، ويعتبر من أقدم

الأساليب ويعتمد هذا الأسلوب على رسم الوجوه وتكون معبرة عن حالة رضا تام تدرج حتى

تصل إلى رسم وجه معبر عن حالة عدم رضا تام⁽¹⁵¹⁾.

- طريقة الملاحظة: تقوم هذه الطريقة على الملاحظة المباشرة لسلوك الموظفين، وتقدم ملاحظات

حول مواقف ومشاعر ودوافع الموظفين بصورة تعبر عن درجة الرضا المحقق لديهم واستخدمت

هذه الطريقة من قبل كل من روثليسبيرجر وديكسون في قياس الرضا الوظيفي.

(149) عاشور، مرجع سابق، ص 495-496 .

(150) الصماني، مرجع سابق، ص 26.

(151) الدلكي، مرجع سابق، ص 15.

- طريقة المقابلات الشخصية: تعتمد هذه الطريقة على المقابلة الشخصية للموظف، ومن خلال الاستفسارات المباشرة التي توجه للموظف يمكن قياس درجة ما يشعره الفرد من رضا وظيفي وهي تتطلب الكثير من الجهد والوقت.
- طريقة تحليل الظواهر: تقوم هذه الطريقة على قياس الرضا الوظيفي من خلال الآثار السلوكية للموظف كالغياب وترك العمل، وتحليل الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف ومشاعره تجاه وظيفته وعمله، ومن مميزات تحليل الظواهر إمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف إلى الاستمرار في عمله أو تركه، ومن عيوب هذه الطريقة أنها أهملت الظواهر التي لها علاقة بالرضا الوظيفي مما لا يمكن قياسه كأثر سلوكي مثل الدافعية.
- طريقة المواقف الحرجة: هذه الطريقة تعتمد على وصف الظروف التي تؤدي للشعور بالرضا الوظيفي من عدمه اعتماداً على تقارير الموظفين للأوقات التي شعروا فيها بالرضا الوظيفي وتلك الأوقات التي أحسوا فيها بعد الرضا الوظيفي، وعيب هذه الطريقة تأثر نتائجها بدائية الموظف المفحوص.
- طريقة قوائم الاستقصاء: وتقوم هذه الطريقة على إجابات الموظفين على استقصاءات أعدت بدقة، وتناسب قياس رضاهم الوظيفي، ومن أشهر قوائم الاستقصاء حول الرضا الوظيفي قائمة تكساس لقياس الرضا الوظيفي، وقائمة وصف الوظيفة، واستقصاء منسوباً للرضا الوظيفي⁽¹⁵²⁾.

(152) الصماني، مرجع سابق، ص 36-37

- طريقة التدرج التجميعي ل ليكرت: تعتمد هذه الطريقة على وضع مجموعة من العبارات بحيث يطلب من المحيب أن يحدد درجة موافقته عليها، ويختار أحد البدائل لدرجة الموافقة بحيث تعطى كل إجابة درجة معينة، تبدأ من (1) إلى (5)، وتقوم بتجميع درجات المحيب لجميع العبارات يمكن تحديد القيمة الكلية لرضاه⁽¹⁵³⁾ .

- طريقة الفروق ذات الدلالة ل أو سجاد وزملائه: وضعت هذه الطريقة عام 1957م، وتتكون من مجموعة من المقاييس الجزائية لقياس الجوانب المختلفة للعمل (الإشراف، محتوى العمل،... الخ)، ويتكون كل مقياس من قطبين، كل قطب يمثل صفة معارضة للقطب الآخر، بحيث يتكون كل مقياس من عدد من الدرجات، ويطلب من المحيب تحديد الدرجة التي يتمثل إحساسه ومشاعره بالنسبة لهذا المقياس الجزئي، وتوضح تلك المقاييس بالنسبة لجميع المقاييس الجزئية لجانب من جوانب العمل، ويعبر مجموع هذه الدرجات عن مستوى رضا الفرد في ذلك الجانب من العمل⁽¹⁵⁴⁾ .

مقياس مصادر الرضا الوظيفي :

1. الإنتاجية: من بين كل عشرة أيام عمل كم يوما منها شعرت فيها بأنك حققت أنتاجا جيدا

(الإنتاجية العالية مصدر رئيسي للرضى)

(153) عاشور، مرجع سابق، ص 502-503

(154) عاشور، مرجع سابق، ص 506-507.

2. جودة العمل : من بين كل عشرة أعمال تقوم بها كم عدد الأعمال التي تعتبر ذات جودة عالية (العمل الجيد يبعث في النفس الرضا)
3. التعلم: بالمقارنة مع تسعة آخرين يملون معك، أعط لنفسك درجة في مدى حرصك على تعلم مهارات ومعلومات جديدة (التعلم المستمر هو أحد مصادر الرضا)
4. حق المبادرة والإبداع: من بين كل عشرة أعمال تقوم بها مجموعتك كم منها لك دور في الاقتراح أو المبادرة فية أو تمتلك فيها الصلاحية لأجراء تعديلات التي تراها مناسبة (رأيك بالتالي يزيد بشعورك بالرضا).
5. الإحتراف: من بين كل عشرة أعمال تقوم بها كم عدد الأعمال التي تعتبر فيها محترف، أي كفاءة عالية وأخطاء قليلة (الشعور بالكفاءة يزيد الرضا).
6. التقدير: هل تحصل على التقدير الذي تستحقه من رؤسائك أو زلائك أو الزبائن، كم مرة يحدث ذلك من بين كل عشرة أعمال ممتازة تقوم بها. (كثير من الموظفين المتميزين يتركون العمل بسبب ضعف التقدير).
7. روح الفريق: من بين كل عشرة أعمال تقوم بها كم منها قمت به ضمن فريق متعاون ومتكاتف (الشعور بالانتماء لفريق فعال يزيد الرضا).
8. الرضا الإجتماعي: من بين كل عشرة زملاء في العمل تحك بهم بشكل يومي، كم واحد تعتبره صديقك (الإحترام والإهتمام الشخصي المتبادل سبب هام للشعور بالرضا).

9. النمو الذاتي: بالمقارنة بين عشرة وظائف في أماكن مختلفة أو منظمات منافسة، كم الدرجة

التي تعطيكها لوظيفتك الحالية في توفير فرص النمو الذاتي -أي التطور في الأداء- زيادة التمكين

من مهارات معينة، فرص تعليم الآخرين ما تعلمته، وضوح أهدافك ومستقبلك. (شعور

الأنسان بأنه ينمو داخليا ويتعلم ويعلم ويفهم ويتطور يزيد من الرضا الوظيفي).

10. البيئة الوظيفية: مادياً (المكان الجيد - مكاتب - أجهزة - خدمات ...) معنوياً (إدارة

متفهم - تقدير الظروف - جو المرح...) بالمقارنة بين عشر وظائف في منظمات منافسة أو

بديلة

كم الدرجة التي تعطيكها لمنظمتك تجاه البيئة الجيدة (كلما كانت البيئة مريحة مادياً ومعنوياً

كلما زاد الرضا الوظيفي)

أثبتت العديد من الدراسات أن الرضا الوظيفي له تأثير على الإنتاجية: حيث تتأثر إنتاجية

الموظف كثيراً بدرجة الرضا الوظيفي، ولكن يجب أن ننتبه أن الأداء المرتفع للموظف لا يعكس

بالضرورة درجة رضا عالية، ويؤثر الرضا الوظيفي على درجة الإلتزام بالعمل، أي أن الموظفين الأكثر

سخطاً على العمل هم في الأغلب الأكثر غياباً، حيث تشير بعض الدراسات إلى درجة الارتباط هي

40 % ليس الغياب فقط، بل يؤثر الرضا الوظيفي وبشكل أكبر على معدل الدوران (التدوير) أي أن

الموظف يبحث عن فرص عمل بديلة في حالة انخفاض درجة الرضا طبعاً مع تأثير بقية العوامل الأخرى

المرتبطة بنوع المزايا التي يمكنه الظفر بها في العمل الجديد، لأن الرضا الوظيفي يمنحنا القدرة على

الاندماج في أعمالنا ويكسبنا فنون الإتقان.

تشير الإحصائيات إلى أن الفرد يغير عملة من 7 إلى 10 مرات في بداية حياته ، ولهذا فعليك دائماً أن تكون مستعد لهذه اللحظة ليس من باب التشاؤم ولكن من منطلق أن تكون جاهزاً دوماً لأية عقبات يمكن أن تقف في طريقك.

3:8: الرؤية الإسلامية للرضا الوظيفي:

عن أسامة بن عمير رضي الله عنه عن رسول الله صلى الله عليه وسلم أنه قال: "إن الله عز وجل يتلي عبده بما أعطاه، فمن رضي بما قسم الله له بارك له فيه ووسعته، ولم يرضَ لم يبارك له".⁽¹⁵⁵⁾ ومكتوب في التوراة: يا ابن آدم: إن الدنيا كلها لو كانت لك لم يكن لك منها إلا القوت الذي تقيم به أودك، والثوب الذي تستر به بدنك، فما بالك لا ترضى بما يكفيك وتريد ما لا تقدر على حسابه...؟، وهذا المعنى قد ورد أيضاً في حديث قدسي يقول فيه رب العزة جل جلاله: "يا ابن آدم: إن الدنيا كلها لو كانت لك لم يكن لك منها إلا القوت، وإذا أنا أعطيتك منها القوت وجعلت حسابها على غيرك: فأنا إليك محسن...؟". وقد أخبر ابن المقفع عن صديق له، فقال: "إن مخبرك عن صاحب لي كان أعظم الناس في عيني؛ وكان رأس ما عظمه في عيني صغر الدنيا في عيني، كان خارجاً من سلطان بطنه: فلا يشتهي ما لا يجب ولا يكثر إذا وجد، وكان خارجاً من سلطان اللسان: فلا يتكلم فيما لا يعلم ولا يماري - أي لا يجادل - فيما علم، وكان خارجاً من سلطان الجهالة فلا يتقدم إلا عن ثقة بمنفعة!!...!!"

(155) الحمداني، ياسر. الرضا بقسمة الارزاق من الله الكريم الرزاق، دار الكتب العلمية، بيروت ط1، 2004، ص66.

الشيء الوحيد الذي يحمد فيه الطمع هو العلم، كما قال أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي

الله عنه، وعن أنس رضي الله عنه أنه قال: "منهومان لا يشبعان: طالب علم وطالب مال..!!" (156)

فالرضا لدى الأستاذ الجامعي يمثل محصلة مختلفة من المشاعر التي تكونت تجاه عمله من خلال تفاعله مع

وظيفته، ومن أهم العوامل لديه للرضا أن يكون الحاصل المادي على قدر التحصيل العلمي، فنجد أن

الرضا عند أصحاب المكانة العلمية العليا في الجامعة تتطلب توفير امتيازات تناسب مع هذه المكانة

العلمية لتشكيل عندهم الرضا المطلوب في تحقيق الأمانة العلمية والعملية.

إن العلاقة بين رضا الأستاذ الجامعي وأدائه الوظيفي يمثل دوراً مهماً في أداء رسالة متميزة في

مجالات المعرفة والبحث العلمي وتعليم وإعداد البيئة العلمية لهذه المعارف والأفكار للمجتمع، فالعملية

التعليمية في الجامعة مرتبطة بالتنمية الشاملة، يقتضى الاهتمام والعناية به وبنشأته داخل الجامعة

والإحاطة بجميع ظروفه الاجتماعية والمهنية المؤثرة على أدائه من خلال الرضا الذي يتحقق لديه ليكفل

للجميع السعي وراء تحقيق الأهداف المنشودة على المستوى الفردي، وتحقيق الأهداف الجامعية بصفة

عامة. العوامل التي تناولتها هذه الدراسات لتحديد العلاقة لدى عضو هيئة التدريس في الجامعة من

العوائد المادية والعلمية والاجتماعية والبيئة الجامعية والسياسات والأنظمة والتعليمات التي تخدم الأداء

للأستاذ الجامعية بصورة عادلة.

(156) الحمداني، ياسر. الرضا بقسمة الارزاق من الله الكريم الرزاق، دار الكتب العلمية، بيروت ط1، 2004، ص68.

هناك مجموعة من الصفات التي يجب أن يتصف بها عضو هيئة التدريس في الجامعات للنجاح

في مهمته، من أهمها:

- الأخلاقيات المرتبطة بالتدريس: منها: تدريس ما هو مختص فيه فقط، وتدريس ما هو جديد

وممثل لمحتوى المادة التي يدرسها، والحرص على بلوغ أهداف التدريس، والابتعاد عن الذاتية

في تقييم أداء الطلبة.

- الأخلاقيات المرتبطة بالبحث العلمي، ومنها: الابتعاد عن الاستبداد العلمي والتطرف في

الرأي، وتجنب كل أشكال الغش في الأبحاث التي ينشرها.

- الأخلاقيات المرتبطة بالعمل الإداري، ومنها: عدم استغلال المهنة في تحقيق المصلحة

الشخصية على حساب المصلحة العامة، وأن يحتفظ الأستاذ بكل ما يخص الأساتذة والطلبة

وغيرهم من الأفراد في سرية تامة.

- الأخلاقيات الدينية، وهي ما تحتمه الأمانة العلمية في أداء الوظيفة، لقوله تعالى: (إنما يخشى

الله من عباده العلماء) وهذه دلالة عن معرفة الله عز وجل تكون من العلماء، المتعلمين من

أصحاب العلم الذين يتمتعون بمسؤولية تجاه أمتهم ومجتمعهم والبشرية كافة.

3:9: الخلاصة:

يرتبط الرضا الوظيفي بالعنصر الإنساني على اعتبار أنه المحور الأساسي للإنتاج في المنظمات لأنه مهما بلغت الأجهزة في التطوير تصبح غير مفيدة إذا لم يتوفر لها العقل البشري الذي يديرها— وللرضا الوظيفي تأثير كبير على الفرد والمنظمة حيث أن شعور الموظف بالرضا لا يقتصر على بيئة العمل فقط بل يؤثر أيضاً على حياته الشخصية خارج العمل. فهناك علاقة إيجابية بين الرضا عن العمل والإنتاجية من جهة أخرى، حيث يعتبر الرضا الوظيفي في أي تنظيم من مكونات بيئة العمل الرئيسية ومن العوامل المحددة للمناخ التنظيمي.

ويؤكد الباحث على أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغط قامت على كثير من الجدل والبحث حيث أعتقد بعض المديرين والعلماء أن الرضا الوظيفي والضغط مرتبطين ببعضهما البعض، فالعامل الراضي يصبح أكثر انضباطاً وإنتاجية، في حين متى ما كان العامل غير راضٍ عن عمله، فالعامل الراضي يصبح أكثر انضباطاً وإنتاجية، في حين متى ما كان العامل غير راضٍ عن عمله، زادت نسبة تغيبه عن العمل وزادت قابليته لترك العمل. فمن خلال نموذج بورتر ولولر للعلاقة بين الأداء والرضا الوظيفي، تتضح لدينا العلاقة بين العوامل التي تربط المتقدم بالوظيفة وأهمية الرضا الوظيفي لديه في عوامل تم التطرق لها سابقاً تؤدي إلى توضيح رغبة الموظف في الاستمرار بالعمل أو تركه.

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

University of Malaya

4:1: تمهيد:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الاستقطاب الإلكتروني في الرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة التدريس في الجامعات، ويتضمن هذا الفصل وصفاً لمجتمع الدراسة وعييتها، بالإضافة إلى الأداة المستخدمة في هذه الدراسة، ومعاملات صدقها وثباتها وطريقة تصحيحها، كما ويتضمن إجراءات تنفيذ الدراسة، ووصفاً للمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها للإجابة على أسئلة الدراسة. من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج العلمي الذي يفي بأغراض الدراسة لأنه يعتمد على دراسة الواقع كما هو في العينة المختارة، ويعبر عنه كما وكيفاً، ومن أجل ذلك اعتمدت الدراسة على الجزء التطبيقي في الجزء الخاص بالدراسة النظرية على الكتب والدوريات العربية والأجنبية، التي تناولت كل من أداء أعضاء هيئة التدريس في إطار المناخ التنظيمي، وكذلك الدراسات السابقة المتعلقة بها.

4:2: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الأساتذة المتعاقدين إلكترونياً من أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات الأردنية، وقد تم اختيار جامعة الشرق الأوسط وجامعة العلوم الإسلامية العالمية في الأردن، وهما العينية كذلك، لتوزيع الاستبيان فيهما وتحليل ردود أفعال أعضاء هيئة التدريس، والتركيز على الجانب النوعي في الدراسة لمعرفة مدى العلاقة بين الاستقطاب الإلكتروني والرضا الوظيفي، فقد شملت العينة أكثر من مئة أستاذ جامعي من مجتمع الدراسة، وهذا هو الجانب التطبيقي للدراسة.

فقد تم توزيع الاستبانة وجمع البيانات خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 2012/2013، وعليه فإن الدراسة التطبيقية لأثر الاستقطاب الإلكتروني في الرضا الوظيفي على أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات الأردنية، قد اقتصر على هذه الفئة من هذا العام، وسيكون تحليل البيانات كذلك في نفس العام لتبرز الفائدة من هذه الدراسة خلالها.

4:3: عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (112) أستاذ جامعي من أعضاء هيئة التدريس في جامعتي (العلوم الإسلامية العالمية) و(الشرق الأوسط) من الذين تعاقدوا بالعمل مع الجامعة من خلال الطرق الإلكترونية (بالايمل أو الشركات الالكترونية أو الموقع الإلكتروني للجامعة)، اعتمدت الدراسة على بعض المقابلات مع فئة من عينة الدراسة، ونظرا لقلّة الأعداد التي لم نستطع الوصول لها فقد اقتصرت العينة على (11) من الذين استطعنا مقابلتهم، أثناء تعبئة النماذج ووزعت باقي النماذج عن طريق إدارة الجامعة، وتم استثناء الاستبانات الفارغة أو المعبئة بصورة غير كاملة، فقد بلغ عدد الاستبانات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية أكثر من مائة معظمها في كلية الفنون والعمارة الإسلامية، أما في جامعة الشرق الأوسط، فقد بلغ العدد الثمانون وقد تم استثناء أيضاً الاستبانات الغير مكتملة. ونظراً لأن الجامعتين تمتاز باستقطاب الطلبة من خارج الأردن، كذلك الأمر لأعضاء هيئة التدريس، وهما (جامعة

العلوم الإسلامية العالمية⁽¹⁵⁷⁾ و(جامعة الشرق الأوسط)⁽¹⁵⁸⁾ لوجود تخصصات مختلفة تتناسب مع الطلبة الأجانب، وتستهدف الجامعة الأساتذة والطلبة على الصعيد الدولي، وهي تستخدم نظام إلكتروني في استقطاب الأساتذة من خارج الأردن، مما يسهم في إجراء مقابلات مباشرة مع بعض أعضاء هيئة التدريس لبيان مدى هذه العلاقة، ووضع استبيان يلخص الهدف من هذه الدراسة في تساؤلات يطرحها الباحث على أعضاء هيئة التدريس في الجامعة خلال العام الدراسي 2011/2012م، بالإضافة إلى إجراء مقابلات شخصية مع بعض الأساتذة الذين تم تعيينهم إلكترونياً في جامعة الشرق الأوسط وجامعة العلوم الإسلامية العالمية، ثم تحليل هذه البيانات باستخدام برامج إحصائية حديثة لبيان العلاقة بين المتغيرين (الاستقطاب الإلكتروني والرضا الوظيفي) وصولاً إلى النتائج وعرضها وتلخيصها في نهاية هذه الدراسة للاستفادة منها للباحثين في المستقبل.

4:4: أداة الدراسة

لأغراض تحقيق أهداف الدراسة فقد قام الباحث بتطوير أداة الدراسة لقياس أثر الاستقطاب الإلكتروني في الرضا الوظيفي من خلال عينة من أعضاء هيئة التدريس من المتعاقدين للعمل على الاستقطاب الإلكتروني (التوظيف الإلكتروني)، من خارج الأردن أو من الأردنيين المتخرجين حديثاً من خارج الأردن.

(157) www.wise.edu.jo

(158) www.meu.edu.jo

وقد تم إعداد كل من الاختبار والبرنامج بعد الرجوع إلى الأدب المتعلق الاستقطاب الالكتروني والرضا الوظيفي، وقد تكون المقياس من (21) سؤالاً وزعت على (5) مجالات أمام كل سؤال خمسة خيارات حسب مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، لا أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) وقد وزع المقياس على (100) أستاذ جامعي من هيئة التدريس في جامعتي (الشرق الأوسط) و(العلوم الإسلامية العالمية) في الأردن.

4:5: صدق الأداة :

للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة تم عرض الأداة بصورتها الأولية على (6) ستة محكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية من مختلف الجامعات ، حيث طلب إليهم إبداء الرأي حول سلامة صياغة أسئلة الدراسة من الناحية اللغوية، ومدى مناسبة الأسئلة للكشف عن أثر الاستقطاب الالكتروني في الرضا الوظيفي .

4:6: متغيرات الدراسة:

أما المتغيرات في الدراسة حسب العلاقة والأثر التي تناولتهما الدراسة في الجانب النظري والجانب التجريبي، فقد دارت التساؤلات في الاستبانة حول إيجاد هذا الأثر ، فقد تضمنت الدراسة المتغيرين الآتيين:

1) المتغير المستقل: الاستقطاب الإلكتروني.

2) المتغير التابع: الرضا الوظيفي.

إن موضوع الاستقطاب الإلكتروني يحقق قدرة تنافسية عالية ونجاح للمؤسسات في السوق العالمي، من خلال استخدام الانترنت كمتطلب لا غنى عنه في تسويق المؤسسات والأفراد عالمياً، وخاصة في مجال استقطاب كفاءات عالية متنوعة، وإيجاد أفضل الفرص الشاغلة للوظائف المعلن عنها، فالانترنت أسهم بشكل كبير في نشر إعلانات التوظيف لمختلف الأعمال والمستويات، بطريقة مباشرة بين موقع المؤسسة على شبكة الانترنت والمتقدمين للوظيفة أو من خلال شركات وسيطة يتم من خلالها التنسيق بين طرفي التعاقد. فهذا له فوائد عديدة من حيث توفير الوقت والتكاليف وتحقيق أسرع الوسائل التي يتم الإعلان فيها عن الوظائف وتلقي الطلبات فيها في وقت قصير.

4:7: إجراءات تنفيذ الدراسة التطبيقية

لقد تم تنفيذ الدراسة، وفقاً للخطوات والإجراءات التالية:

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية لغاية التطبيق بعد التحقق من دلالات صدقها وثباتها من خلال عرضها على لجنة من المحكمين المختصين، بالإضافة إلى تطبيقها على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة لاستخراج قيم الثبات.
- توزيع أداة الدراسة (الاختبار) على عينة الدراسة والتي زاد عددها عن (100) أستاذ جامعي .

- وقد تم توضيح المعلومات المتعلقة بطريقة الاستجابة على الفقرات، والتأكيد على أفراد عينة الدراسة أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة، وتم استرداد جميع الاستجابات من العينة المستهدفة.
- تم جمع أداة الدراسة بعد الإجابة عن أسئلتها من قبل العينة.
- أدخلت البيانات، وتم تفرغها واستخدام المعالجات الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة التي تم طرحها، وتم التوصل للتوصيات استناداً لما تم التوصل إليه من نتائج.

4:8: التعريف بالجامعتين:

جامعة الشرق الأوسط⁽¹⁵⁹⁾ (www.meu.edu.jo) هي مؤسسة وطنية تعليمية بحثية استشارية غير ربحية، تقع في عاصمة الأردن (عمان)، تديرها هيئة مديرين ثلثا أعضائها من حملة درجة الدكتوراه، تهتم الجامعة بالمعرفة باعتبارها القوة الدافعة في نشر الثقافة وبناء مهارات علمية عالية للطلبة وتأهيلهم وتزويدهم بها، تلبيةً لمتطلبات التنمية الإنسانية القادرة على مواكبة التطورات العلمية العالمية وتطبيقاتها المختلفة.

استمدت الجامعة رؤيتها من خلال مبدأ "المعرفة قوة" إذ جعلته الأساس في وضع استراتيجيتها؛ لضمان الجودة والتميز في البحث العلمي والخبرات في التعلم والتعليم، باعتبارها مركزاً لخلق القيمة في معارفها المتقدمة ورأس مالها الفكري الذي يمثل أرقى أنواع الاستثمار البشري في علم اقتصاد المعرفة.

(159) <http://meu.edu.jo/images/2012/meuyearbook2011-2012.pdf> (2012/11/10)

ولغرض تحسين الفاعلية في تحقيق الأهداف واستخدام الموارد، تعدّ جامعة الشرق الأوسط إحدى المؤسسات التي تطمح إلى بناء استراتيجية فعّالة تعتمد على تحسين الأداء بما يتوافق مع معايير الجامعات العالمية بحيث تتيح للخريجين فرص تولّي وظائف قيادية في مواقع العمل بعد تخرّجهم.

بدأت الجامعة مرحلتها الأولى باسم جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا بتاريخ 2005/6/30، بعد أن استكملت جميع متطلبات الترخيص والاعتماد بما فيها توفير أعضاء هيئة تدريس متميزين، وهيئة إدارية مؤهلة، وخطط دراسية متطورة، واستقبلت الفوج الأول من طلبتها في اثني عشر تخصصاً في برنامج الماجستير في بداية الفصل الثاني من العام الجامعي 2006/2005 في موقع الجامعة المجهز تجهيزاً كاملاً ومتطوراً.

جامعة العلوم الإسلامية العالمية⁽¹⁶⁰⁾: (www.wise.edu.jo) مؤسسة تعليمية تقع تحت قانون اتحاد الجامعات العربية، مقرها في عمان/ الأردن، تأسست عام 2008، تتبع لمؤسسة آل البيت الملكية للفكر الإسلامي، ولها رئيس مجلس أمناء ورئيس مجلس إدارة مستقل، تم تعيين رئيسها وفق أحكام القانون والتعليمات الصادرة بمقتضاه في المملكة الأردنية الهاشمية.

تم انشاء كليات وأقسام علمية ومعاهد ومراكز بحثية وتعليم وتدريب واستشارات وخدمات صحية ولغات وبرامج خاصة ومراكز لتعليم القرآن الكريم، ومراكز لتأهيل الأئمة والوعاظ، تمنح الجامعة الشهادات الجامعية المتوسطة ودرجة البكالوريوس ودرجة الدبلوم العالي، والماجستير والدكتوراة.

(160) <http://www.wise.edu.jo/index.php/2011-07-04-21-22-37>

يوجد للجامعة كلية متخصصة في علوم الهندسة المعمارية والفنون الإسلامية، لها كادر تعليمي وعميد كلية ومجلس خاص بها، تمنح الشهادات الجامعات الأولى فقط حتى تاريخ 2012، تم فتح قسم للدراسات العليا متخصص في مجال الفنون الإسلامية والعمارة في عام 2013، وقد توسعت الكلية لمبنى جديد مما استدعى إلى استقطاب اساتذة متخصصين برتب علمية عالية (أستاذ دكتور) بالإضافة إلى منصبه الإداري كعميد للكلية أو مساعده أو رؤساء الأقسام أو الخبراء في التدريس العلمي وتطبيقاته العلمية، للإشراف على طلبة الدراسات العليا، ورفع مستوى طلبة البكالوريوس ليرقى بمستوى الجامعي التعليمي.

الجامعة في توسع مستمر منذ انطلقتها الأولى في استقطاب الأساتذة المتخصصين من أعضاء هيئة التدريس وأصحاب المراكز الإدارية العليا في الجامعات من العلماء والخبرات المحلية في الأردن والخارجية، وتبرز الحاجة إلى استقطابهم من خارج الأردن لما ابتدعته الجامعة من تخصصات غير متوفرة في الجامعات الأخرى، ففي كل عام يتقدم مئات الطلبات عبر الطرق الالكترونية واليدوية والزيارات الشخصية للجامعات، والتعاقدات السنوية في الجامعات تمنحها فرصة تحديد الخبرات في الجامعات بصورة دائمة، مما جعل اعداد الطلبة في تزايد، ومساحة الجامعات كذلك، فقد توسعت الجامعات في اقسامها وكلياتها وإدارتها، وتمطح لبلوغ مركز مرموق بين الجامعات المحلية والدولية.

الفصل الخامس

النتائج والاستنتاجات

University of Malaya

5:1: تمهيد :

إن الجامعات الأردنية تتصف بالقدرات والطاقات المتميزة في العملية التعليمية من حيث البرامج والنشاطات والسياسات التي تسهل على إدارة الجامعة استقطاب الاساتذة من خارج الأردن، مع إحداث تغيير في الإدارة للجامعة بتطوير مهارات الأساتذة فيها، من خلال دمج وتلاحق الأفكار بين أعضاء هيئة التدريس من داخل الأردن وخارجه، وهناك البرامج للتبادل بين الأكاديميين المتخصصين من خارج الأردن، لزيادة ورفع كفاءة الانتاج العلمي في الجامعي، فهذا يسهم في رقي المستوى العلمي بين الجامعات العالمية.

وقد تم اختيار هاتين الجامعتين (جامعة الشرق الأوسط) و(جامعة العلوم الإسلامية العالمية) لما فيها من برامج تدريسية عالمية تتطلب خبرات علمية وعملية من خارج الأردن لتحقيق الأهداف التي تحدثنا عنها سابقاً في هذه الرسالة، حيث أن العوامل التي ترتبط بالاستقطاب كثيرة، وقد تم اختيار خمسة عوامل لفحص مدى الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي من منظور إسلامي، لأن الرضا يؤثر على القيم وعلى السلوك في أداء العمل، وقد حسب الإسلام على الحفاظ على هذه القيم وتقديم أفضل ما لديه وتجنب التقصير في العطاء، وبالأخص أن مهنة التعليم من أشرف المهن التي منحها الله عزوجل للبشر، كي يستمر الانسان في التطور والنمو الفكري من خلال نقل العلم بأمانة وإخلاص واثقان.

وزعت الاستبانة على الأساتذة الذين تعاقدت معهم الجامعة عن طريق الانترنت أو بالطرق الالكترونية المباشرة لإجراء المقابلات وأخذ المعلومات عن طريق البرامج الحاسوبية الحديثة، ومنهم من

لم يتم بتعبئة هذه الاستبانة وعددهم قليل، فقد تم إجراء مقابلات مباشرة معهم لاستكمال معلومات الاستبانة، والاستفادة من ملاحظاتهم الأخرى حول موضوع الرضا الوظيفي لديهم وأثره على السلوك الوظيفي وأداء العمل اليومي في الجامعة، وقد جاءت المعالجة الإحصائية لتظهر هذه النتائج بأسلوب متطور يوضح العلاقة بين الاستقطاب الإلكتروني والرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي من منظور إسلامي في العوامل الخمسة التي تناولتها الدراسة، وهي: المجال المادي والعائد من الدخل والمجال العلمي والترقية ومجال اللوائح والقوانين والمناخ الوظيفي والعوامل الاجتماعية والأسرية.

5:2: المعالجة الإحصائية :

بعد أن تم إدخال البيانات باستخدام برنامج (SPSS) تم استخدام المعالجات الإحصائية بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة واستخدام اختبار (T).

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة فقد تم احتساب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا حيث تراوح (0.81-0.86) والجدول (1) يبين هذه المعاملات، وقد اعتبرت هذه النسب مناسبة وملائمة لغايات هذه الدراسة.

الجدول (2) معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

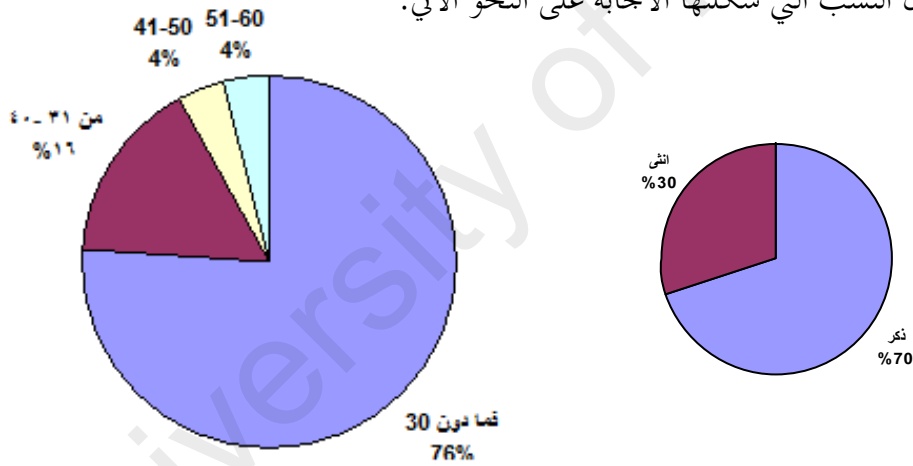
الاتساق الداخلي Internal consistency	المجال Area (field)
0.82	المجال المادي
0.81	مجال اللوائح والقوانين
0.83	المجال العلمي
0.83	مجال المناخ الوظيفي
0.83	المجال الأسري

الجدول (3) التحليل الوصفي لعينة الدراسة

النسبة المتوية Percentages	التكرار Frequency	الرتبة العلمية
9 %	9	Lecturer محاضر
61 %	61	Assistant professor استاذ مساعد
16 %	16	Associate Professor استاذ مشارك
14 %	14	Professor استاذ
100%	100	المجموع
		<u>الجنس</u>
70 %	70	ذكر (Male)
30 %	30	انثى (Female)
100%	100	المجموع
		<u>العمر</u>
76 %	76	30 فما دون
16 %	16	من 31-40
4 %	4	41-50
4 %	4	51-60
100%	100	المجموع

لقد تم تقسيم الأساتذة في الجامعات إلى فئات حسب الجدول السابق من حيث الرتب العلمية وفتاتها (الأستاذية والأستاذ المشارك والأستاذ المساعد والمحاضر) ثم الجنس لعضو هيئة التدريس إما ذكر أو أنثى، وبعدها تم تقسيم الفئات العمرية للأستاذ الجامعي حسب النظم اللوائح والقوانين في الجامعات (من ثلاثون عاماً إلى ستون عاماً).

كانت هذه المعلومات هي المقدمة للاستبانة التي تم توزيعها والجدول السابق يظهر عدد الذين أعادوا الاستبانة بعد ملئ البيانات بالكامل لنتمكن من إجراء التحليل الإحصائي وفق أهداف هذه الدراسة، وكان هناك العديد من الاستبانات غير مملئة أو مكتملة تم استثناءها من التحليل الإحصائي، وعليه فإن النسب التي شكلتها الاجابة على النحو الآتي:



الجدول (4) التوزيع التكراري والنسب المئوية لأسئلة الدراسة

الجزء الأول المتعلق بالاستقطاب الالكتروني

الرقم	السؤال	الخيار	التكرار	النسبة المئوية
-1	هل حصلت على طلب التوظيف للجامعة من موقع الانترنت للجامعة؟	نعم	38	38 %
		لا	62	62 %
	المجموع		100	100%
-2	هل أرسلت الطلب للتوظيف عن طريق الايميل؟	نعم	74	74 %
		لا	26	26 %
	المجموع		100	100%
-3	هل عبأت الطلب مباشرة على موقع الجامعة الالكتروني؟	نعم	19	19 %
		لا	81	81 %
	المجموع		100	100%
-4	هل تملك موقع إلكتروني خاص؟	نعم	19	19 %
		لا	81	81 %
	المجموع		100	100 %
-5	هل تم اختيارك من قبل الجامعة؟	نعم	88	88 %
		لا	12	12 %
	المجموع		100	100 %
-6	هل تمت اجراءات الموافقة على العقد إلكترونياً؟	نعم	61	61 %
		لا	39	39 %
	المجموع		100	100 %
-7	هل استخدمت الشركات المتخصصة في التوظيف؟	نعم	30	30 %
		لا	70	70 %
	المجموع		100	100 %

يوضح الجدول السابق رقم (4) التوزيع التكراري والنسب المئوية لأسئلة الدراسة، وعدد

الاجابات بنعم أو لا بصيغة أسئلة مباشرة حول آلية الاستقطاب الالكتروني المفضلة لدى الاستاذ

الجامعي، وقد خصت الدراسة أعضاء التدريس للجامعة من الخارج، والتي تنطبق عليه تغير الظروف في

العوامل المشتركة بين الاستقطاب الالكتروني والرضا الوظيفي عند الاستاذ الجامعي.

5:3: اختبار الفرضيات:

الفرضية الفرعية الأولى:

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة بالمجال المادي مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الانحراف المعياري Standard deviation	المتوسط الحسابي Mean	الفقرات	الرقم	الرتبة
1.188	3.32	مساوي لباقي أعضاء هيئة التدريس	1	1
1.021	3.26	مكافئ لمعدلات الراتب في الجامعات الأخرى	3	2
1.028	3.21	يغطي كافة تكاليف المعيشة	2	3
1.114	2.48	أدخر منه	4	4
0.709	3.07	المجال المادي		

يبين الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالمجال المادي، وقد

تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.48-3.32)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على

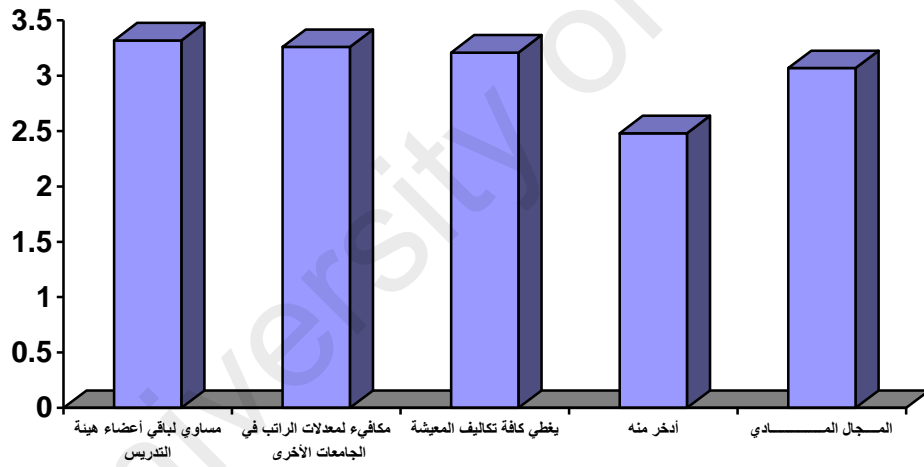
"مساوي لباقي أعضاء هيئة التدريس" في المرتبة الأولى وبتوسط حسابي بلغ (3.32)، بينما جاءت

الفقرة رقم (4) ونصها "أدخر منه" بالمرتبة الأخيرة وبتوسط حسابي بلغ (2.48). وبلغ المتوسط

الحسابي للمجال المادي ككل (3.07).

كما تم مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تتعلق بالمجال المادي مع العلامة المعيارية (3) -

معيار قبول الفرضية- باستخدام اختبار "ت" كما هو مبين في الجدول رقم (5).



شكل رقم (2): رسم بياني يوضح اجوبة المجال المادي في الدراسة التحليلية

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت"
للفقرات التي تتعلق بالجمال المادي مقارنة بالمعيار (3)

الدلالة الإحصائية Sig	درجات الحرية Df	قيمة ت T	الانحراف المعياري Std. Deviation	المتوسط الحسابي Mean	العدد N	
.458	99	.745	.907	3.07	100	الجمال المادي

يتبين من الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية ($0.05 \geq a$) بين المتوسط

الحسابي والعلامة المعيارية (5) حيث بلغت قيمة "ت" 0.745 وبدلالة احصائية بلغت 0.458، مما

يشير إلى قبول هذه الفرضية.

يتضح لنا في هذه العلاقة عند قبولها بأن العلاقة المادية كهدف لتشكيل الرضا الوظيفي لدى

الأستاذ الجامعي عن استقطابه إلكترونياً، لا يُعد طموح أساسي في عملية اختيار الدولة الأخرى لغايات

مادية، وقد تختلف هذه الفرضية من دولة لأخرى، حيث أن الأردن بلد ليس من البلدان المتقدمة أو

البلدان ذات الدخل العالي، لقلة الموارد فيها وانخفاض نسبة الدخول بشكل عام.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة بمجال اللوائح والقوانين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الانحراف المعياري Standard deviation	المتوسط الحسابي Mean	الفقرات	الرقم	الرتبة
.926	3.97	الشعور المعنوي بأهمية العمل	1	1
.864	3.96	تحقق القوانين واللوائح والأنظمة الاحترام والتقدير للأستاذ الجامعي	2	2
.947	3.95	يعمل الأستاذ الجامعي ضمن سلم وظيفي واضح	3	3
1.127	3.68	يوجد ولاء وإتداء للأساتذة في الجامعة	4	4
1.137	3.60	تعاون إدارة الجامعة مع الأساتذة بمختلف مستوياتهم	5	5
.761	3.83	مجال اللوائح والقوانين		

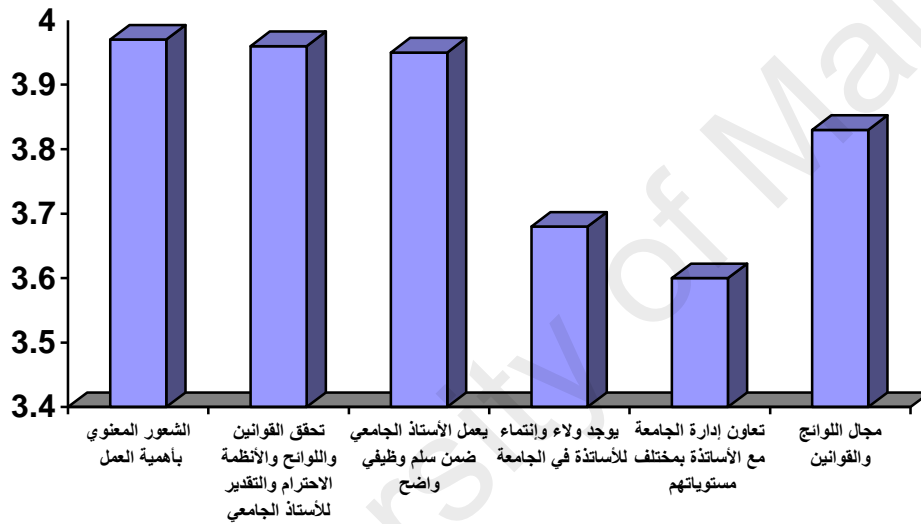
يبين الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال اللوائح

والقوانين، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.60-3.97)، حيث جاءت الفقرة رقم (1)

والتي تنص على "الشعور المعنوي بأهمية العمل" في المرتبة الأولى وبتوسط حسابي بلغ (3.97)، بينما جاءت الفقرة رقم (5) ونصها "تعاون إدارة الجامعة مع الأساتذة بمختلف مستوياتهم" بالمرتبة الأخيرة وبتوسط حسابي بلغ (3.60). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال اللوائح والقوانين ككل (3.83).

كما تم مقارنة المتوسط الحسابي لل فقرات التي تتعلق بمجال اللوائح والقوانين مع العلامة

المعيارية (3) - معيار قبول الفرضية - باستخدام اختبار "ت" كما هو مبين في الجدول رقم (7).



شكل رقم 3: رسم بياني يوضح الأجوبة في مجال اللوائح والقوانين للدراسة التحليلية

في هذا الشكل المبين أعلاه أهم الجوانب التي يهتم بها الأستاذ الجامعي عند الاستفسار عن

الجامعة التي يريد الانتقال إليها، وهو الجانب القانوني واللوائح والأنظمة التي تساعد عضو هيئة التدريس

على الترقى والمشاركة العلمية والتطوير في المجال والاستفادة من الخدمات التي تقدمها الجامعة لجميع

أعضاء هيئة التدريس فيها، وماذا يحق له أن يتقلد مناصب إدارية في الجامعة بالإضافة إلى عمله كأستاذ

جامعي في مختلف المستويات العلمية.

وقد تبين عند تحليل الاستبانة بأن الولاء والانتماء للجامعة يقل في حالة عدم توفير الحقوق

المتساوية للأساتذة بصورة عامة، وهذا الجانب من أخطر وأهم الجوانب المتعلقة بالأداء الوظيفي والرضا

عن العمل، مما سيؤثر سلباً على العطاء والانتاج العلمي وعدم إعطاء هذه المهنة حقها.

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت"

للفقرات التي تتعلق بمجال اللوائح والقوانين مقارنة بالمعيار (3)

العدد N	المتوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	قيمة ت T	درجات الحرية Df	الدلالة الإحصائية Sig
100	3.83	.761	10.933	99	.000

يتبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة احصائية ($0.05 \geq a$) بين المتوسط الحسابي والعلامة

المعيارية (3) حيث بلغت قيمة "ت" 10.933 وبدلالة احصائية بلغت 0.000، مما يشير إلى رفض

هذه الفرضية.

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة بالمجال العلمي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الانحراف المعياري Standard deviation	المتوسط الحسابي Mean	الفقرات	الرقم	الرتبة
.782	3.79	يأخذ النظام في الترقية مدة زمنية طويلة	1	1
.942	3.61	متطلبات الحصول على الترقية صعبة	2	2
.843	3.58	تجديد عقد الجامعة يتأثر بتنفيذ شروط الترقية	3	3
1.158	2.95	تقدم الجامعة دعماً للأساتذة لإنجاز شروط الترقية	4	4
.608	3.48	المجال العلمي		

يبين الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالمجال العلمي،

وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.95-3.79)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص

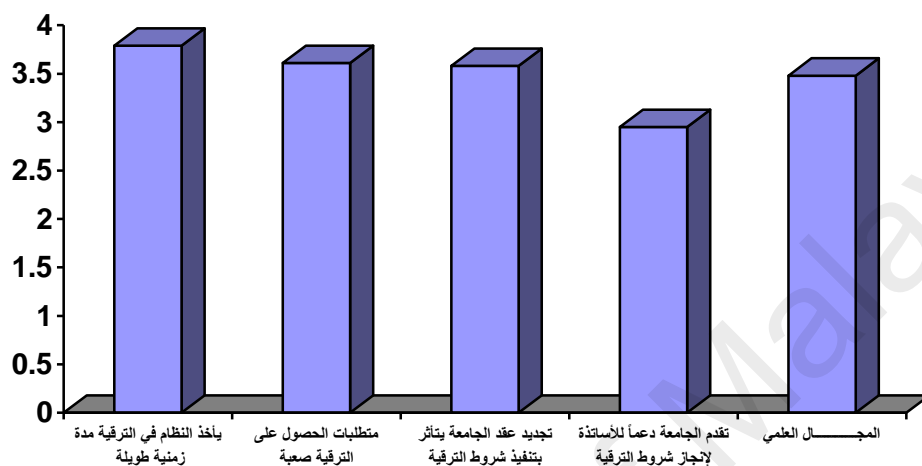
على "يأخذ النظام في الترقية مدة زمنية طويلة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.79)، بينما

جاءت الفقرة رقم (4) ونصها "تقدم الجامعة دعماً للأساتذة لإنجاز شروط الترقية" بالمرتبة الأخيرة

وبمتوسط حسابي بلغ (2.95). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال العلمي ككل (3.48).

كما تمت مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تتعلق بالمجال العلمي مع العلامة المعيارية (3)

- معيار قبول الفرضية - باستخدام اختبار "ت" كما هو مبين في الجدول رقم (9).



شكل رقم 4: رسم بياني يوضح الأجوبة في المجال العلمي للدراسة التحليلية

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت"
للفقرات التي تتعلق بالمجال العلمي مقارنة بالمعيار (3)

الدلالة الإحصائية Sig	درجات الحرية Df	قيمة ت T	الانحراف المعياري Std. Deviation	المتوسط الحسابي Mean	العدد N	
.000	99	7.929	.608	3.48	100	المجال العلمي

يتبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة احصائية ($0.05 \geq a$) بين المتوسط الحسابي

والعلامة المعيارية (3) حيث بلغت قيمة "ت" 7.929 وبدلالة احصائية بلغت 0.000، مما يشير إلى

رفض هذه الفرضية.

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة بمجال المناخ الوظيفي مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الانحراف المعياري Standard deviation	المتوسط الحسابي Mean	الفقرات	الرقم	الرتبة
.910	3.98	الدعوة للاشتراك في النشاطات الجامعية بشكل مستمر	2	1
.736	3.94	التواصل مع إدارة الجامعة بصورة جيدة	3	2
1.114	3.65	توفر الجامعة جميع الخدمات اللازمة لأعضاء هيئة التدريس	1	3
1.045	3.41	تسعى الجامعة لتطوير مهارات الأساتذة من خلال التدريب	4	4
.787	3.75	مجال المناخ الوظيفي Career environment		

يبين الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال المناخ

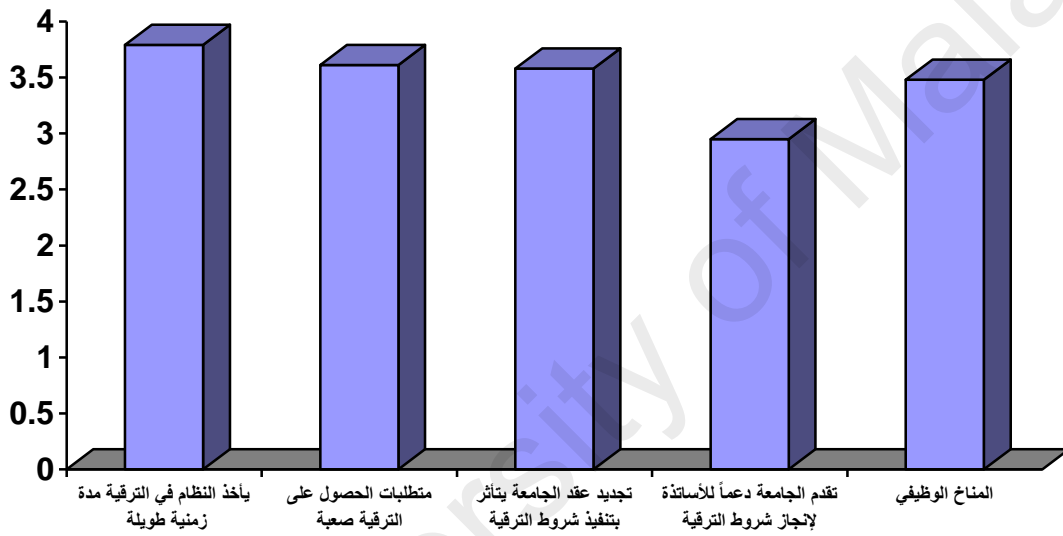
الوظيفي، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.41-3.98)، حيث جاءت الفقرة رقم (2)

والتي تنص على "الدعوة للاشتراك في النشاطات الجامعية بشكل مستمر" في المرتبة الأولى وبمتوسط

حسابي بلغ (3.98)، بينما جاءت الفقرة رقم (4) ونصها "تسعى الجامعة لتطوير مهارات الأساتذة من خلال التدريب" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.41). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال المناخ الوظيفي ككل (3.75).

كما تمت مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تتعلق بمجال المناخ الوظيفي مع العلامة

المعيارية (3) - معيار قبول الفرضية - باستخدام اختبار "ت" كما هو مبين في الجدول رقم (11).



شكل رقم 5: رسم بياني يوضح اجوبة عن المناخ الوظيفي للدراسة التحليلية

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت"

للفقرات التي تتعلق بمجال المناخ الوظيفي مقارنة بالمعيار (3)

الدلالة الإحصائية Sig	درجات الحرية Df	قيمة ت T	الانحراف المعياري Std. Deviation	المتوسط الحسابي Mean	العدد N	
.000	99	9.462	.787	3.75	100	مجال المناخ الوظيفي

يتبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة احصائية ($0.05 \geq a$) بين المتوسط الحسابي

والعلامة المعيارية (3) حيث بلغت قيمة "ت" 9.462 وبدلالة احصائية بلغت 0.000، مما يشير إلى

رفض هذه الفرضية.

جدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة بالمجال الأسري مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الانحراف المعياري Standard deviation	المتوسط الحسابي Mean	الفقرات	الرقم	الرتبة
.905	4.30	يشمل نظام التأمين الصحي جميع أفراد العائلة	1	1
.870	3.48	ضمان تجديد العقد سنوياً أو كل عام ينحسب اتفاق الطرفين	2	2
.873	3.19	الصلاحيات الممنوحة للأستاذ الجامعي ذات طابع ثانوي	4	3
1.029	2.45	الرسوم والضرائب والاقتطاعات من الدخل نسبتها قليلة	3	4
.447	3.36	المجال الأسري		

يبين الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالمجال الأسري،

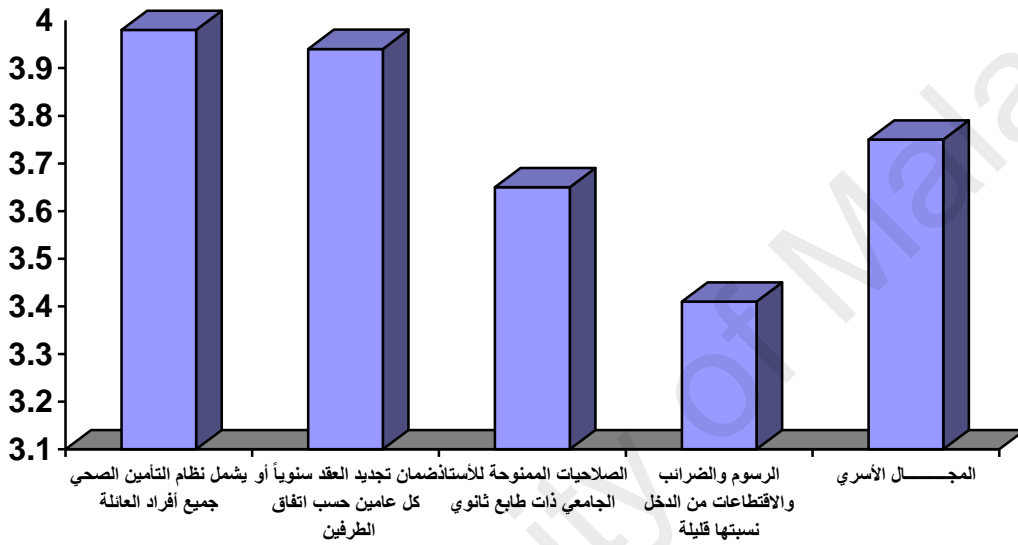
وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.45-4.30)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص

على "يشمل نظام التأمين الصحي جميع أفراد العائلة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.30)،

بينما جاءت الفقرة رقم (3) ونصها "الرسوم والضرائب والاقطاعات من الدخل نسبتها قليلة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.45). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال الأسري ككل (3.36).

كما تم مقارنة المتوسط الحسابي لل فقرات التي تتعلق بالمجال الأسري مع العلامة المعيارية (3) -

معيار قبول الفرضية- باستخدام اختبار "ت" كما هو مبين في الجدول رقم (14).



شكل رقم 6: رسم بياني يوضح اجوبة عن المجال الأسري للدراسة التحليلية

جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت"
للفقرات التي تتعلق بالمجال الأسري مقارنة بالمعيار (3)

الدلالة الإحصائية Sig	درجات الحرية Df	قيمة ت T	الانحراف المعياري Std. Deviation	المتوسط الحسابي Mean	العدد N	
.000	99	7.944	.447	3.36	100	المجال الأسري

يتبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة احصائية ($0.05 \geq a$) بين المتوسط الحسابي

والعلامة المعيارية (3) حيث بلغت قيمة "ت" 7.944 وبدلالة احصائية بلغت 0.000، مما يشير إلى

رفض هذه الفرضية.

5:4: دراسة العلاقة بين التوظيف الإلكتروني والرضا الوظيفي

النتائج المتعلقة بأثر الاستقطاب الإلكتروني في الرضا الوظيفي، حيث توصلت هذه الدراسة إلى:

جدول رقم (15) : نتائج العلاقة بين التوظيف الإلكتروني والرضا الوظيفي

القيمة Value الدلالة الاحصائية	مقبولة / غير مقبولة Accept / Reject	الفرضيات / Hypotheses
0.458	تم قبول الفرضية	الفرضية الفرعية الأولى: "لا توجد فروق (أثر) ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) في درجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى العائد المادي".
0.000	تم رفض الفرضية	الفرضية الفرعية الثانية: "لا توجد فروق (أثر) ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) في درجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى الترقية العلمية".
0.000	تم رفض الفرضية	الفرضية الفرعية الثالثة: "لا توجد فروق (أثر) ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) في درجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى الأنظمة والقوانين".
0.000	تم رفض الفرضية	الفرضية الفرعية الرابعة: "لا توجد فروق (أثر) ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) في درجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى المناخ الوظيفي".
0.000	تم رفض الفرضية	الفرضية الفرعية الخامسة: "لا توجد فروق (أثر) ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) في درجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى التأقلم الأسري".

الفصل السادس

الخلاصة والتوصيات

University of Malaya

5:1: خلاصة نتائج الدراسة :

5:1:1: الفرضية الفرعية الأولى:

"لا توجد فروق (أثر) ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة الرضا

الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى العائد المادي":

تبين من نتائج الفرضية بالمجال المادي والتي تجيب على تساؤل " هل تعتقد بأن العائد المالي الذي تحصل عليه في الجامعة مجزي للعمل الذي تقوم به ؟ " ، بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (2.48-3.32)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "مساوي لباقي أعضاء هيئة التدريس" في المرتبة الأولى وبتوسط حسابي بلغ (3.32)، بينما جاءت الفقرة رقم (4) ونصها "أدخر منه" بالمرتبة الأخيرة وبتوسط حسابي بلغ (2.48)، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال المادي ككل (3.07)، ومن هنا يتضح أن العائد المادي أحياناً غير كافي للتوفير بشكل كبير نظراً للمصروفات التي يتحملها المقرب وخاصة إذا رافق عائلته ويبقى لديه الفرصة بالتساوي مع زملائه بإضافة خبرة الى سيرته الذاتية واكتساب خبرات جديدة وترقية علمية، لذا نجد ان البعض يعزف عن السفر خارج بلده للتدريس إذا كان الجانب المادي لا يمكن أن يكفى ويكون هناك فائض منه.

5:1:2: الفرضية الفرعية الثانية:

" لا توجد فروق (أثر) ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة الرضا

الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى الترقية العلمية":

تبين من نتائج الفرضية بالمجال الترقية العلمية والذي يجيب عن تساؤل " كيف تصف العلاقة بينك

وبين رؤسائك وزملاءك في العمل؟"، بأن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة

بمجال اللوائح والقوانين، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.60-3.97)، حيث جاءت

الفقرة رقم (1) والتي تنص على "الشعور المعنوي بأهمية العمل" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ

(3.97)، بينما جاءت الفقرة رقم (5) ونصها "تعاون إدارة الجامعة مع الأساتذة بمختلف مستوياتهم"

بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.60). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال اللوائح والقوانين ككل

(3.83)، ومن هنا يتضح من أولويات أعضاء هيئة التدريس الشعور بأهمية التدريس وذلك لإثبات

الجدارة العلمية بين كادر من مختلف العلوم والجنسيات وإثبات الجدارة أمام هيئة رئاسة الجامعة وليتم

الاستمرار بالتعاقد معه، وخاصة إذا ارتاح الدكتور بالوضع التدريسي بالجامعة وللحصول على

الترقيات والتميزات العلمية والمادية من الجامعة، ويرجع تدني المتوسط الحسابي لتعاون إدارة الجامعة مع

الأساتذة بمختلف مستوياتهم إلى عدم قدرة الجامعات على تلبية الأفكار التي قد تكون غير متوافقة مع

بين الدكاترة وتعود إلى أن الجامعة تحتاج إلى أن يثبت عضو هيئة التدريس أفضل إمكانياته التدريسية.

5:1:3: الفرضية الفرعية الثالثة:

" لا توجد فروق (أثر) ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في درجة الرضا

الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى الأنظمة والقوانين":

تبين من نتائج الفرضية بالمجال العلمي والذي يجيب عن تساؤل " هل تعتقد بأن نظام

الترقية العلمية المعمول به في الجامعة ممكن إنجازَه؟"، بأن المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية للفقرات المتعلقة بالمجال العلمي، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.95-

3.79)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على " يأخذ النظام في الترقية مدة زمنية

طويلة" في المرتبة الأولى وبتوسط حسابي بلغ (3.79)، بينما جاءت الفقرة رقم (4) ونصها

" تقدم الجامعة دعماً للأساتذة لإنجاز شروط الترقية" بالمرتبة الأخيرة وبتوسط حسابي بلغ

(2.95). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال العلمي ككل (3.48)، ويتبين من هنا أن بعض

الجامعات والتي يتعاقد معها عضو هيئة التدريس لا تولى اهتمام بترقية الأستاذ أو تضع شروط

تعيق حصوله على الترقية بفترة قصيرة، لذا نرجع إلى ربط أن الجامعات التي تتعاقد مع عضو

هيئة التدريس تبحث عن إمكانياته بالعطاء بالتدريس للطلبة وتطوير خبراتهم أكثر من

الاهتمام بالنواحي العلمية لترقية أعضاء هيئة التدريس.

" لا توجد فروق (أثر) ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في

درجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى المناخ الوظيفي":

تبين من نتائج الفرضية بالمجال العلمي والذي يجيب عن تساؤل " هل عوامل المناخ

التنظيمي للجامعة محفزة لرفع مستوى الأداء الوظيفي؟"، بأن المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في مجال المناخ الوظيفي قد تراوحت ما بين (3.41-

3.98)، حيث جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على "الدعوة للاشتراك في النشاطات

الجامعية بشكل مستمر" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.98)، بينما جاءت الفقرة

رقم (4) ونصها "تسعى الجامعة لتطوير مهارات الأساتذة من خلال التدريب" بالمرتبة

الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.41). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال المناخ الوظيفي ككل

(3.75)، ومن هنا يتبين أن اهتمام بعض الجامعات وكما أسلفنا سابقاً بموضوع طاقات

عضو هيئة التدريس وما يمكن ان يقدمه للطلبة من اولويات الجامعة لذا جاءت الدعوة

للاشتراك في النشاطات الجامعية بشكل مستمر من اولويات الجامعة لاستثمار الطاقات

العلمية في الجامعة ونشاطاتها، بينما جاء الاهتمام من قبل الجامعة بتطوير مهارات الأساتذة

من خلال التدريب بالمرتبة الخيرة وذلك لأن الجامعة عندما تتعاقد مع عضو هيئة التدريس

تكون قد اختارته بسيرة ذاتية متميزة ومليئة بالإنجازات العلمية والدورات التدريبية التي يمكن

أن يقدمها للجامعة.

" لا توجد فروق (أثر) ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في درجة

الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى التأقلم الأسري " :

تبين من نتائج الفرضية بمجال الأسري والذي يجب عن تسائل " هل هناك امتيازات

جيدة في نظام الجامعة التي تعاقدت معها ؟ " ، بأن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

للفقرات المتعلقة في مجال الأسري قد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.45-4.30)،

حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على الآتي: " يشمل نظام التأمين الصحي جميع

أفراد العائلة " في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.30)، بينما جاءت الفقرة رقم (3)

ونصها " الرسوم والضرائب والاقطاعات من الدخل نسبتها قليلة " بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط

حسابي بلغ (2.45)، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال الأسري ككل (3.36)، ويتضح مما

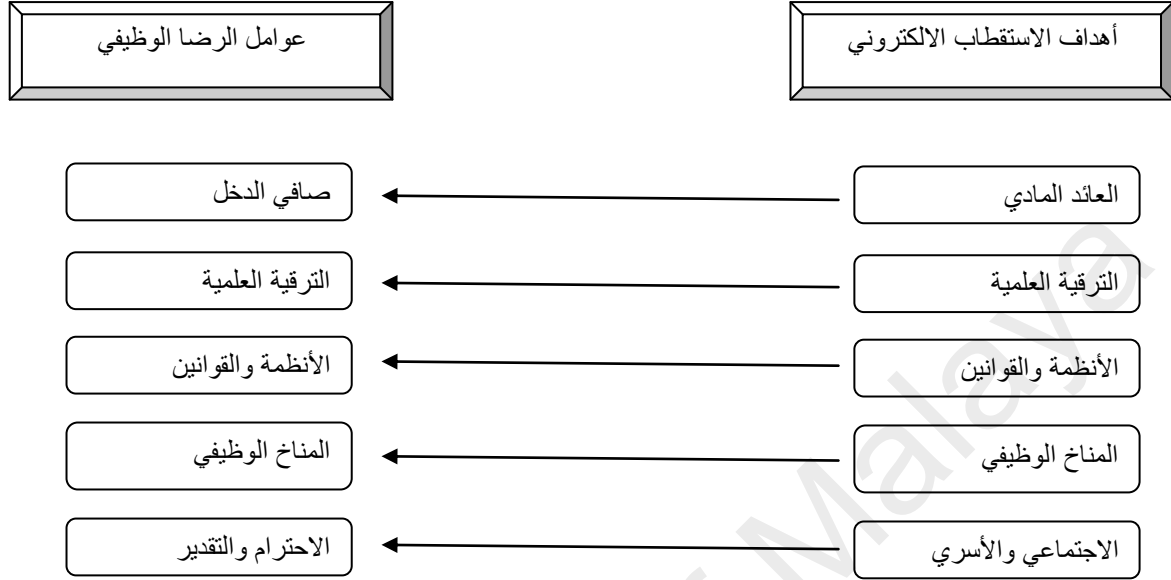
يلي أن وجود ميزات لأفراد الأسرة والتي تضعها بعض الجامعات والتي تؤمن وجود الأسرة

مع عضو هيئة التدريس من خلال الاهتمام بالناحية الصحية وتقليل الضرائب والاقطاعات،

كل ذلك يسعى إلى تمديد عضو هيئة التدريس لسنوات الخدمة في الجامعة وخاصة إذا كان

لديه خبرة يمكن استثمارها بالجامعة.

نموذج الدراسة



5:2: التوصيات

وقد تمخض لدى الباحث في هذه الدراسة بعد الاطلاع الواسع في هذه العلاقة وما تتضمنها من توقعات لدى الأستاذ الجامعي عند تعاقد، بمدى تحقق الرضا لديه بعد ممارسة العمل الجديد حسب آلية التوظيف الالكترونية، والتواصل عن بُعد مع الجامعة للالتحاق ببيئة جامعية لها قوانين داخلية وخارجية مختلفة، تناولتها الدراسة في الجوانب الآتية:

أولاً: الجانب المادي، وقد وضحت الدراسة أن التغير في العملة ومستوى الدخل مختلف من دولة لأخرى، والمستوى المعيشي والضرائب وتوفر المواد والاقتصاد المحلي لكل دول مختلف، مما يجعل الأستاذ الجامعي، يضع الجانب المادي لانتقاله لجامعة خارج بلده أمر غير رئيسي

ثانياً: الجانب العلمي، وحصول عضو هيئة التدريس على الترقية التي يرقى بها في عمله، وهي تشكل أكبر أهمية عندهم، في الرغبة للتنقل من جامعة إلى أخرى، ليتحقق عنده هذا الشعور بالتطور والترقية العلمية المرتبطة بالجمال الأول أيضاً بالإضافة إلى المكانة العلمية،

ثالثاً: الجانب القانوني، وما يتأثر به الأستاذ الجامعي في اعتماد هذه الجامعة للرتبة العلمية وما يلحقه من تعليمات وانظمة وقوانين تخدم عضو هيئة التدريس في اكتساب حقوق ومنافع ضمن القوانين العامة للدولة أو وزارة التعليم العالي أو فلسفة الجامعة المرتبطة

بالسياسات العامة، وما يتصل يختص بتسهيل مهمة الأستاذ الجامعي داخل الجامعة وخارجها، مثل: تمثيل الدولة أو الجامعة في مؤتمر أو نشاط أكاديمي مماثل،

رابعاً: المناخ الوظيفي، وهو المجال الأكاديمي المتعلق بعلاقة أعضاء هيئة التدريس بعضهم مع بعض في مختلف الكليات والأقسام، سواءً من المستويات العليا في إدارة هذه الكليات والأقسام أو المشرفين والباحثين والأساتذة والمحاضرين ذوي العلاقة المباشرة مع الطلبة أو المشرفين على البرامج الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

خامساً: المجال الاجتماعي، وهو الجانب الذي يختص بالأسرة والمكانة الاجتماعية للأستاذ الجامعي، تشكل أهمية لعضو هيئة التدريس في البيئة الخارجية للجامعة، وتعتمد على المستوى الثقافي للمجتمع، وطبيعة هذه الدولة العلمية ومكانتها بين دول العالم أو المنطقة.

وعليه فقد خرج الباحث بنموذج العلاقة بين التوظيف الإلكتروني (الاستقطاب المباشر) والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية والخاصة تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: الجنس، والرتبة الأكاديمية، والخبرة.

أعضاء هيئة التدريس في الجامعات، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا لديهم بما يخص المجال الأكاديمي في الترقيات والمناخ الوظيفي والمجال الأسري، أما

بالنسبة للمجال المادي والامتيازات المادية، فقد تبين أن هناك دلالة احصائية تؤثر على العلاقة بين الاستقطاب الوظيفي والرضا لدى الأستاذ الجامعي حسب الإجراءات الإدارية، والخدمات الاجتماعية، والمناخ الأكاديمي.

يستنتج الباحث أن العمل على تحسين مناخ العمل في الجامعات الحكومية بشكل عام، والتركيز على تحسين العلاقة بين الزملاء في الأقسام العلمية، وعلى مستوى الكلية، وامتناع إدارة الكليات عن التدخل في عمل أعضاء هيئة التدريس، بشكل غير مرض لعضو هيئة التدريس، وتحسين علاقة إدارة الكلية مع أعضاء هيئة التدريس فيها، واستخدام طرق وإجراءات موضوعية ومقبولة في تقييم أعضاء هيئة التدريس من ناحية مهنية وعلمية. فإن الباحث يوصي بما يلي:

1- يوصي الباحث بضرورة عمل مزيد من الدراسات بهذا الموضوع لإثراء المكتبات

بموضوعات الرضا الوظيفي والتي تم جميع القطاعات العاملة العامة والخاصة.

2- يوصي الباحث بضرورة دراسة عضو هيئة التدريس لواقع مجتمع الجامعة التي سوف

ينتقل لها فلا يكون الهدف المادي هو الأسمى في حال غياب سنوات من التدريس

دون وجود أنظمة تسهل حصول عضو هيئة التدريس لترقيات.

3- يوصي الباحث بضرورة وجود أنظمة في الجامعات وبرامج علمية وتدريبية تشجع

عضو هيئة التدريس بالاستمرار وتطور من خبراته حتى لا تخسر الجامعات طاقات

علمية وخاصة إذا شعر عضو هيئة التدريس باستنزافه علمياً دون الاهتمام بـبحرته
التدريبية.

4- يوصي الباحث بتطبيق هذه الدراسة في دول عربية وأجنبية أخرى.

University of Malaya

قائمة المصادر والمراجع

الدراسات العربية:

أحمد، بدر. (2003)، مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات، ط1، دار

الثقافة العلمية، القاهرة.

الأشعري، أحمد. (2000)، مقدمة في الإدارة الإسلامية، رسالة دكتوراة من جامعة فلوريدا، طبع

في جدة، بدون دار نشر.

الأغبري، عبد الصمد قائد محمد. (2003). الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم

العام بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية ، مجلة دراسات الخليج

والجزيرة العربية، الكويت، العدد (109)

أبو الفضل، عبد الشافي. (1996)، القيادة الإدارية في الإسلام، العدد الأول من سلسلة دراسات

في الإقتصاد الإسلامي، ط1، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، القاهرة.

بدوي، أحمد. (1994)، معجم مصطلحات العلوم الإدارية: إنجليزي-فرنسي-عربي، مع كشف

عربي وكشاف فرنسي، ط2، دار الكتاب المصري، القاهرة ودار الكتاب اللبناني،

بيروت.

البرعي، محمد ومرسي، محمود. (1990)، الإدارة في الإسلام، وقائع ندوة رقم (31) نظمها

البنك الإسلامي للتنمية بالتعاون مع المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب في جامعة

الأزهر، ط1، جدة: البنك الإسلامي للتنمية.

حسين، آيدن حسن والحناق، سناء عبدالكريم. (2002)، الرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة به:

دراسة تطبيقية مقارنة لتدريس الكليات الحكومية والأهلية، مجلة الإدارة والاقتصاد،

العدد38.

خليل، جواد محمد الشيخ ، وشيرير، عزيزة عبد الله . (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض

المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين ، مجلة الجامعة الإسلامية ، سلسلة الدراسات

الإنسانية ، المجلد السادس عشر، العدد الأول

ديسلر، جاري. (2004)، إدارة الموارد البشرية، ترجمة: محمد سيد عبدالمتعال وعبدالمحسن جودة،

ط5، القاهرة: دار النشر

الدلكي، حسن محمد حسن. (1998). العلاقة بين الرضا الوظيفي والنية لترك العمل في قطاع

البنوك الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة

اليرموك، إربد.

الشهري، محمد ظافر. (1413). مدى انطباق فروض نظرية هرزيبيرج على المدير السعودي في

الإداري الوسطى بالمؤسسات العامة الربحية، - دراسة تطبيقية - رسالة ماجستير غير

منشورة، جامعة عبدالعزيز، جدة.

الزقطي، إبراهيم (1985). "درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المركز الجغرافي الملكي الأردني"، بحث

مقدم إلى ندوة السلوك التنظيمي، معهد الإدارة العامة الأردني، عمان.

الشريدة، سالم. (2010)، تحقيق الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية، ط1، عمان: دار

صفاء للنشر والتوزيع.

الصمادي، نسيم. (2009)، من: الطريقة المثلى لتعيين أفضل الموظفين، ترجمة الشركة العربية

للإعلام العلمي (شعاع)، العدد 287، القاهرة.

الصماني، خالد بن عبيد. (1420). العلاقة بين الرضا الوظيفي ووجهة العو لدى عينة السعودية

من الجنسين العاملين في الطب والتمريض بمستشفيات القطاع الحكومي بمدينة مكة

المكرمة وجدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة.

طناش، سلامة (1990). "الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية"، مجلة

دراسات، مجلد 17 (أ)، عدد 3، عمان، 1990م.

الفيروز أبادي. (2005)، القاموس المحيط، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، ط2، بيروت.

العلي، سليمان. (1996)، تنمية الموارد البشرية والمالية في المنظمات الخيرية، ط1، مؤسسة أمانة،
فرجينيا.

العدوان، ياسر، عبدالحليم، وأحمد (1995). "الرضا الوظيفي للإدارة الوسطى في أجهزة الإدارة
العامة في الأردن"، أبحاث اليرموك، مجلد 11، عدد1، الأردن.

عاشور، أحمد صقر. (1985)، إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وادوات البحث التطبيقي،
الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

عاشور، أحمد صقر. (1982). إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت.

العمري، خالد. (1992). مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض
خصائصهم الشخصية والوظيفية، مؤته للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية
والاجتماعية، ع 12.

العتيبي، آدم غازي. (1991). الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة
الكويت، مجلة الغدارة العامة، الرياض: معهد الغدارة العامة، ع69.

كلينفكس، كيفن. (1999)، توظيف المتميزين، أشرف على الترجمة موسى يونس، ط1، بيت
الأفكار الدولية، الرياض.

كيبيلر، كاي. (2003)، تحقيق الرضا الوظيفي، ترجمة خالد العامري، ط1، القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع.

مجدلاوي، فاروق. (1990)، الإدارة الإسلامية في عهد عمر بن الخطاب، ط2، دار مجدلاوي للنشر، عمان.

مجموعة من اللغوين العرب، (2003)، معجم العربي الأساسي، ط1، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، بيروت.

المصري، ياسين وآخرون. (2006)، واقع متطلبات الموارد البشرية للبحث العلمي وإدارتها، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر وطني للبحث العلمي والتطوير التقني، دمشق.

موسى، غانم. أحمد، فاطمة. (2006)، الإدارة في المنهج الإسلامي: مدخل الوظائف الإدارية، ط1، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية والنشر والتوزيع، إربد.

المنصور، كاسر. (2008). الرضا عن العمل، جامعة الملك عبدالعزيز، 13.

الدراسات الأجنبية:

Abdulrazaq, Ala. (2006). Online Job Recruitment Model for University Utara Malaysia, Master of Science (information Technology), Malaysia.

Aiman-Smith, L., Bauer, T. N., & Cable, D. N. (2001). Are you attracted? Do you intend to pursue? A recruiting policy-capturing study. *Journal of Business & Psychology*, 16(2), 219-237.

Casper, W. J., & Buffardi, L. C. (2004). Work-life benefits and job pursuit intentions: The role of anticipated organizational support. *Journal of Vocational Behavior*. Available at:

<http://authors.elsevier.com/JournalDetail.html?PubID=622908&Precis>

Jérôme, Simphal. (2004) Online Recruitment in Industrialized Countries: Drivers, Key factors, Issues, Predictions “Focus on European and French Job Board”, International Audencia MBAE leader: Reinventing Leadership in a Connected Economy, Authors: Robert Hargrove

Kramer, Christian & Ringling, Sven & Yang, Song. (2006) , Mastering HR Management with SAP, Gmbh: Galileo Press, U.S.A.

Kenepp, Lloyd Paul, 1982, Determinants of job Satisfaction five years after Graduation , Abstracts International , Vol. 42. No7, Jan.

Marr, Erica, (2007). E-recruitment: the effectiveness of the internet as a recruitment source, Queensland University of Technology, A.U.

Othman. Rosita & Musa. Nadianatra. (2007). E-Recruitment Practice: Pros VS. Cons. University Malaysia Sarawak, Journal of faculty of computer science and information Technology, Vol. 1. No. 1, Malaysia.

Shwiff, Kathy, (2007). Best practices: Hiring People recruit and keep the brightest stars, Harper Collins e-books, Hylas Publishing, U.S.A.

Shang, Mei-Ying. (1990). An Analysis of Job Satisfaction variables among state institutional special education teachers, PhD thises, department curriculum, instruction, and Special Education, The university of Southern Mississippi.

Wille james Harold ,1982, An Analysis of Career Motivation and job Satisfaction
Among Public Community College Faculty in Selected States, Dissertation
International , Vo1. 42,No. 4 October.

University of Malaya

**JOB RECRUITMENT AND ITS RELATION WITH JOB
SATISFACTION FROM ISLAMIC PERSPECTIVE:
AN APPLIED STUDY IN JORDAN**

MAJED FAWZI MOHAMMAD ABUGHAZALAH

**ACADEMY OF ISLAMIC STUDIES
UNIVERSITY OF MALAYA
KUALA LUMPUR**

2016