

**أثر الاستقطاب الإلكتروني على سرعة الإستجابة للقوى العاملة:
(دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية)**

**“The Impact Of E-Recruitment On Workforce Agility”
An Empirical Study In Jordanian Commercial Banks.**

إعداد:

خلود خالد محمد داود

إشراف:

الأستاذ الدكتور اسعود المحاميد

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

قسم الأعمال الإلكترونية

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كانون ثاني، 2017

بـ

التفويض

أنا خلود خالد محمد داود أقوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات، والمؤسسات المعنية بالابحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: خلود خالد محمد داود

التاريخ: ١٣ - ٢ - ٢٠١٧

التوقيع:

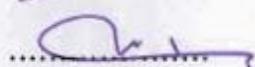
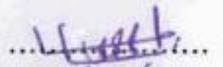


قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها (أثر الاستقطاب الإلكتروني على سرعة الاستجابة للقوى العاملة: (دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية)).

وأجيزت بتاريخ: 2017 / /

أعضاء لجنة المناقشة

<u>التوقيع</u>	<u>الصفة</u>	<u>الاسم</u>
	مشرفاً ورئيساً	1- الأستاذ الدكتور سعود المحاميد
	عضو داخلي	2- الدكتورة أسمهان الطاهر
	عضو خارجي	3- الدكتور محمد عواد

الشكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الأعمال الصالحة، والصلوة والسلام على أشرف الخلق سيدنا

محمد وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد:

فإنني أقوم بالإعتراف بالمعروف بعد إنجازي لهذه الرسالة ولا يسعني إلا أن أتقدم

بجزيل الشكر والتقدير وعظيم الامتنان لأستاذتي ومشرفي الفاضل سعادة الأستاذ الدكتور سعود

المحاميد على كل ما بذله من جهود علمية عظيمة حتى أنهيت إنجاز هذه الرسالة على أتم وجه

وأحسن صورة.

كما أتقدم بعظيم الشكر والعرفان والإمتنان إلى أسانذتي في جامعة الشرق الأوسط، لما

قدموه لي من عطاء خلال سنوات الدراسة كما أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء المناقشة الكرام،

ولكل بنك تعاون معى في تسهيل الإجراءات الالزمة لدراستي وتقديم المساعدة والإستجابة

لمتطلبات الدراسة.

إهادء

بسم الله الرحمن الرحيم

((وَقُلْ رَبِّ زَدْنِي عِلْمًا))

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

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

إلى (والدي العزيز) إلى صاحب القلب الكبير إلى من حصد الأشواك عن دربي ليهد لي طريق
العلم

إلى أغلى من في الوجود (أمي الحبيبة)
إلى قمري الذي أنار الطريق عن عثراتي إلى من كان دعائكم هو سر نجاحي وكان حنانكم هو
بلسم لجراحي

إلى سندني وقوتي إلى ملاذني وأمني (زوجي العزيز) إليك يا من شاركتني في سطور علمي
وزرعت فيما طموحي

إلى من أظهرو لي ما هو جميل في حياتي وكنو لي الحب والود
(إخوتي وأخواتي)

أهدي هذا العلم إلى كل من ساندني في إنجاز هذه الرسالة

خلود خالد داود

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	صفحة العنوان
ب	التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	الشكر والتقدير
هـ	الإهداء
وـ	قائمة المحتويات
حـ	قائمة الجداول
طـ	قائمة الأشكال
يـ	قائمة الملحق
كـ	الملخص باللغة العربية
لـ	الملخص باللغة الإنجليزية

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

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

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

12	1-2 المقدمة
13	2-2 الاستقطاب الإلكتروني
20	3-2 سرعة الاستجابة لقوى العاملة
26	4-2 العلاقة بين الاستقطاب الإلكتروني وأثره على سرعة الاستجابة لقوى

الصفحة	الموضوع
	العاملة
27	5-2 الدراسات السابقة باللغة العربية والإنجليزية
36	6-2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
	الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
38	1-3 المقدمة
38	2-3 منهج الدراسة
38	3-3 مجتمع الدراسة
38	4-3 عينة الدراسة
39	5-3 مصادر جمع البيانات وأداة الدراسة
41	6-3 المتغيرات الديمografية لأفراد عينة الدراسة
43	7-3 المعالجة الإحصائية المستخدمة
45	8-3 صدق أداة الدراسة وثباتها
	الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات
48	1-4 المقدمة
48	2-4 تحليل بيانات الدراسة
59	3-4 تحليل مدى ملائمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة
60	4-4 اختبار فرضيات الدراسة
	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
69	1-5 النتائج
72	2-5 التوصيات
	المراجع
75	المراجع باللغة العربية
79	المراجع باللغة الإنجلizية
83	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الفصل - رقم الجدول
41	المتغيرات الديمografية لأفراد عينة الدراسة حسب (النوع الإجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الموقع الوظيفي)	(1-3)
45	ثبات أدلة الدراسة	(2-3)
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الجذب الإلكتروني، الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني	(1-4)
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير (القدرة الاستباقية، قدرة المرونة، قدرة التكيف)	(2-4)
60	نتائج اختبار VIF	(3-4)
61	اختبار الانحدار المتعدد لفرضيه الرئيسيه	(4-4)
62	معاملات الانحدار لفرضيه الرئيسيه	(5-4)
63	نتائج اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيه الفرعيه الأولى	6-4
64	معاملات الانحدار لفرضيه الفرعيه الاولى	7-4
64	نتائج اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيه الفرعيه الثانية	(8-4)
65	معاملات الانحدار لفرضيه الفرعيه الثانية	(9-4)
66	نتائج اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيه الفرعيه الثالثه	(10-4)
67	معاملات الانحدار لفرضيه الفرعيه الثالثه	(11-4)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
8	نموذج الدراسة	(1-1)
21	أبعاد رشاقة القوى العاملة	(2-1)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
83	إسنانه الدراسة	1
89	أسماء محكمي إسنانة الدراسة	2
90	البنوك المتعاونه في هذه الدراسه	3

أثر الاستقطاب الإلكتروني على الإستجابة للقوى العاملة

(دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية)

إعداد: خلود خالد محمد داود

إشراف: الأستاذ الدكتور اسعود المحاميد

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاستقطاب الإلكتروني المتمثل ب (الجذب الإلكتروني، الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على سرعة الإستجابة للقوى العاملة بأبعاده المتمثلة (بالقدرة الإستباقية، وقدرة التكيف، وقدرة المرونة)، في قطاع البنوك التجارية الأردنية حيث تم إعتماد عينة ملائمة مؤلفة من 384 فرداً، وقد تم إسترداد 256 إستبانة صالحة للتحليل، حيث اعتمدت الدراسة على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني بأبعاده (الجذب الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على سرعة الإستجابة للقوى العاملة حيث تبين عدم وجود أثر للإختيار الإلكتروني على سرعة الإستجابة للقوى العاملة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على وضع سياسات وإجراءات من شأنها تعديل العمل على الاستقطاب الإلكتروني في البنوك الأردنية لتحسين سرعة الإستجابة للعاملين ولما له من مساهمة في تقليل تكلفة الاستقطاب بالبنوك.

الكلمات المفتاحية: الاستقطاب الإلكتروني، الجذب الإلكتروني، الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني، الإستجابة الرشيقية، الإستباقية، التكيف، المرونة.

“The Impact Of E-Recruitment On Workforce Agility”

An Empirical Study

In Jordanian Commercial Banks.

By: Kholood Khaled Daoud

Supervision: Prof.Soud Al Mahamid

Abstract

This study aimed of identify the effect of E-recruitment (E-attracting, E-selection, E-training, E-evaluation) on workforce agility with its dimensions (the ability of Proactivity, the ability of Adaptivity, the ability of Resilience) in Jordanian commercial, banks .A "Convenience sample" method was adopted in this study of 384 employees for data collection, 256 valid questionnaires were collected .

This study was carried out according to the analytical descriptive methodology

In this study several results were found, including : A statistically significant effect of E-recruitment (E-attracting ,E-training ,E-evaluation) on workforce agility, and there is no effect of E-selectionon workforce agility, this study recommended that Banks should work the development of policies and procedures that should enhance E-recruitment in Jordanian banks in order to improve workforce agility as a main contributor of recruitment cost reduction in banks.

Keywords: E-Attracting, E-selection, E-Training, and E-Evaluation, Proactivity, Adaptivity, Resilienc

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1-1) المقدمة

(2-1) مشكلة الدراسة وأسئلتها

(3-1) أهداف الدراسة

(4-1) أهمية الدراسة

(5-1) فرضيات الدراسة

(6-1) أنموذج الدراسة

(7-1) حدود الدراسة

(8-1) محددات الدراسة

(9-1) التعريفات الإجرائية

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1-1) المقدمة:

بقدوم العولمة الحديثة وتطور التكنولوجيا ووسائل الاتصال واكتشاف الحاسوب والإنترنت أدى ذلك إلى حدوث تطور هائل في مجالات قدرات الإنسان في استخدام التكنولوجيا. لقد أصبح عالم الأعمال الإلكترونية اليوم يلعب دوراً كبيراً على مستوى المنظمات والمؤسسات وذلك لما أحدثتها التكنولوجيا من تغيرات هامة جداً، تمثلت في خفض النفقات في المنظمات وتحسين جودة منتجاتها وخدماتها وزيادة السرعة في إنتاجيتها وذلك بهدف مواجهة المتطلبات المتزايدة لجمهور المستهلكين ومن هنا فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات مطابقاً أساسياً للإدارات الباحثة عن الكفاءة والفعالية في أداء وظائفها (نجم، 2004).

في ظل ذلك أخذت منظمات الأعمال تتجه نحو الأنشطة الإلكترونية العملية والتقدم في مجال الخدمات الإدارية لتحقيق الميزة التنافسية فأخذت تعمل في إيجاد خلق بيئة عمل مناسبة ومناسبة وفعالة تضمن فيها بقاء الموظفين لأطول فترة ممكنة لخلق حالة استقرار في المنظمة (القطانى، 2011)

فتعتبر عملية استقطاب الموظفين وإختيارهم وتدريبهم هي من أهم العمليات الرئيسية في إدارة الموارد البشرية داخل المنظمات، والتي تعمل على ذلك الاستقرار البيئي داخل المنظمة. حيث أكدت الدراسات السابقة في إحدى توصياتها على الإختيار الدقيق للعاملين والعمل على تطوير قدراتهم ومهاراتهم لكي يكونوا قادرين على الإستجابة والتكيف مع التغيرات

الحاصلة في بيئة العمل، وذلك من خلال إتاحة فرص التعلم والتدريب المستمر وضرورة الإهتمام بتوفير متطلبات الإنتاج ومشاركة المعرفة بين العاملين داخل المنظمة (المحميد، (2011).

فيعتبر الاستقطاب الإلكتروني من الطرق الحديثة لاستقطاب الموظفين حيث تم التخلص عن الإجراءات المعقدة التي تتضمن استخدام الأوراق والوثائق.

ونظراً لأهمية دور الاستقطاب الإلكتروني في تعزيز الإستجابة الرشيقه للعاملين جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على الاستقطاب الإلكتروني بأبعاده (الجذب الإلكتروني، الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) وبيان أثرها على سرعة الإستجابة القوى العاملة من حيث (القدرة الإستباقية، قدرة المرونة، قدرة التكيف). (Kaur, 2015)

(2-1) مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تعاني الكثير من المنظمات اليوم من مشكلة عدم قدرة العاملين على التكيف والإستجابة السريعة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل.

الأمر الذي يدفع المنظمات إلى البحث المستمر عن الكفاءات التي تملك المهارات والخبرات القادرة على التكيف مع ظروف العمل الجديدة أو اللجوء إلى التدريب المستمر للعاملين لكي يكونوا قادرين على الإستجابة والتكيف عند تغير ظروف البيئة وفي الوقت المناسب حيث تواجه اليوم البنوك التجارية الأردنية تغيرات سريعة في البيئة الداخلية والخارجية على حد سواء، الأمر الذي يتطلب من العاملين فيها القدرة على الإستجابة السريعة والتكيف مع ظروف العمل الجديدة لكي تبقى قادرة على الحفاظ على ميزتها التنافسية.

فتعتبر عملية إستقطاب الموظفين وإختيارهم وتدريبهم هي إحدى العمليات المهمة التي تعتمد عليها المنظمة من أجل تحقيق أهدافها والقدرة على البقاء في ظل تغير ظروف بيئه العمل بشكل سريع وغير مسبوق ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على أثر الاستقطاب الإلكتروني على سرعة الإستجابة للقوى العاملة في البنوك التجارية الأردنية.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال الأسئلة التالية:

1- ما مستوى ممارسة عملية الاستقطاب الإلكتروني المتمثل (بالجذب الإلكتروني، الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) في البنوك التجارية من وجهة نظر العاملين؟

2- ما مستوى سرعة إستجابة العاملين في البنوك التجارية من وجهة نظر الموظفين؟

3- ما أثر الاستقطاب الإلكتروني في سرعة الإستجابة للعاملين؟

(3-1) أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف الدراسة بما يلي:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعه من التطلعات أهمها:

1- تحديد مستوى تطبيق الاستقطاب الإلكتروني في البنوك التجارية الأردنية.

2- التعرف على مستوى سرعة الإستجابة للعاملين في البنوك التجارية الأردنية.

3- تحديد أثر الاستقطاب الإلكتروني على قدرة سرعة الإستجابة للعاملين.

(4-1) أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في تكوين الصورة الواضحة عن الاستقطاب الإلكتروني الذي يتمثل بـ (جذب إلكتروني، اختيار إلكتروني، تدريب إلكتروني، تقييم إلكتروني) وماليه من أثر على سرعة الإستجابة للعاملين في البنوك التجارية الأردنية الذي يتمثل بـ (القدرة الإستباقية، قدرة المرونة، قدرة التكيف)

ويمكن القول بأن هذه الدراسة تعتبر ذات أهمية بسبب:

- 1- أهمية القطاع الذي يتناوله البحث وهو قطاع البنوك التجارية الأردنية.
- 2- أهمية الموضوع الذي تتناوله هذه الدراسة من خلال بيان دور الاستقطاب الإلكتروني في تحسين الإستجابة السريعة للعاملين في البنوك التجارية الأردنية والذي لم تتناوله دراسات سابقة على حد علم الباحث.

(5-1) فرضيات الدراسة:

قامت الباحثة لتحقيق أهداف هذه الدراسة بوضع الفرضيات الآتية:

الفرضية الأساسية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني، الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على سرعة الإستجابة للعاملين (القدرة الإستباقية قدرة المرونة، قدرة التكيف) في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

وينتسب منها الفرضيات الفرعية التالية:

H01.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب الإلكتروني المتمثل بـ (الجذب الإلكتروني) على القدرة الاستباقية للعاملين في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

H01.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب الإلكتروني المتمثل بـ (الجذب الإلكتروني) على قدرة التكيف للعاملين في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

H01.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب الإلكتروني المتمثل بـ (الجذب الإلكتروني) على قدرة المرونة للعاملين في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

H01.4 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب الإلكتروني المتمثل بـ (الاختيار الإلكتروني) على القدرة الاستباقية للعاملين في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

H01.5 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب الإلكتروني المتمثل بـ (الاختيار الإلكتروني) على قدرة التكيف للعاملين في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

H01.6 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب الإلكتروني المتمثل بـ (الاختيار الإلكتروني) على قدرة المرونة للعاملين في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

H01.7: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني المتمثل بـ (التدريب الإلكتروني) على القدرة الاستباقية للعاملين في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

H01.8: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني المتمثل بـ (التدريب الإلكتروني) على قدرة المرونة للعاملين في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

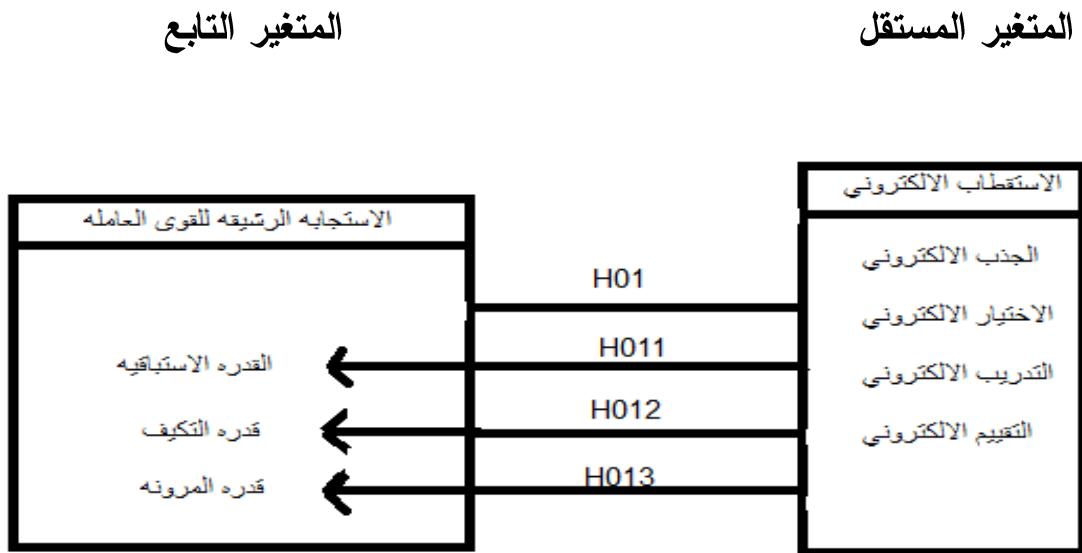
H01.9: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني المتمثل بـ (التدريب الإلكتروني) على قدرة التكيف للعاملين في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

H01.10: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني المتمثل بـ (التقييم الإلكتروني) على القدرة الاستباقية في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

H01.11: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني المتمثل بـ (التقييم الإلكتروني) على قدرة التكيف في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

H01.12: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني المتمثل بـ (التقييم الإلكتروني) على قدرة المرونة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

(6-1) أنموذج الدراسة:



طور النموذج إستناداً للدراسات: (Fraig Jiha, 2016), (Sherehiy, 2008)

شكل رقم (1)

(7-1) حدود الدراسة:

1- **الحدود المكانية:** الحدود المكانية لهذه الدراسة البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.

2- **الحدود الزمنية:** الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2016-2017.

3- **الحدود البشرية:** الحدود البشرية لهذه الدراسة العاملين في البنوك التجارية الأردنية.

4- **الحدود العلمية:** ركزت الدراسة الحالية على الاستقطاب الإلكتروني المتمثل ب(الجذب

الإلكتروني، والإختبار الإلكتروني، والتدريب الإلكتروني، والتقييم الإلكتروني) كمتغير

مستقل، وسرعة الاستجابة للعاملين المتمثلة ب (القدرة الاستباقية، وقدرة المرونة، وقدرة

التكيف) كمتغير تابع.

(8-1) محددات الدراسة:

- اقتصرت هذه الدراسة على استطلاع آراء موظفي البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان ولم تأخذ بعين الاعتبار العاملين في البنوك التجارية الأردنية في باقي محافظات المملكة.

(9-1) مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

في ضوء استعراض التعريفات المختلفة في الأدبيات السابقة يمكن تحديد التعريفات المفاهيمية والإجرائية لمتغيرات الدراسة:

الاستقطاب الإلكتروني : في هذه الدراسة يعرف الاستقطاب الإلكتروني على أنه عملية استخدام البنوك التجارية الأردنية للموارد المعتمدة على الإنترن트 ل القيام بالمهام التي تدخل في الجذب الإلكتروني، الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، والتقييم الإلكتروني للموظفين.

- **الجذب الإلكتروني:** يعني في هذه الدراسة، قدرة البنوك التجارية الأردنية على جذب الأشخاص المؤهلين الذين يبحثون عن وظيفة باستخدام الإنترن트.

- **الإختيار الإلكتروني:** يعني في هذه الدراسة، عملية المفاضلة والإختيار التي تقوم بها البنوك التجارية بين المتقدمين للوظيفة من خلال الإنترن트.

- **التدريب الإلكتروني:** يعني في هذه الدراسة، قيام البنوك التجارية بعقد دورات تدريبية للموظفين عن طريق الإنترن트 حتى لو كانوا بعيدين عن المنظمة.

- **التقييم الإلكتروني :** يعني في هذه الدراسة، تقييم البنوك التجارية لأداء الموظفين باستخدام الإنترن트 وذلك عن طريق مناقشة تقييم آداء الموظفين ومتابعتهم باستمرار.

- سرعة الاستجابة للقوى العاملة: يعني في هذه الدراسة هو السلوك أو الأداء الرشيق المرتبط بكيفية تعامل الموظف مع تغيرات العمل الطارئة وظروف العمل الجديدة من خلال التكيف معها.
- القدرة الاستباقية: يعني في هذه الدراسة البدء في أسرع وقت ممكن لتنفيذ الأنشطة التي يكون لها تأثير إيجابي في تغيير بيئة العمل.
- قدرة التكيف: يعني في هذه الدراسة هي عملية نفسية ديناماكية مستمرة يستطيع الفرد من خلالها أن يتخذ أساليب أكثر ملائمة لمعالجة المواقف المختلفة في أسرع وقت ممكن.
- قدرة المرونة: يعني في هذه الدراسة هي مدى قدرة كفاءة العامل تحت الإجهاد عند التغيير الحال في بيئة العمل أو عند تطبيق الإستراتيجية وإيجاد حلول للفشل كما يشير أيضاً إلى قدرة الفرد على امتصاص التقلبات، وقدرته على تنظيم ذاته على التكيف مع الضغوط والتغيرات.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(1-2) المقدمة

(2-2) الاستقطاب الإلكتروني

(3-2) سرعة الاستجابة لقوى العاملة

(4-2) العلاقة بين الاستقطاب الإلكتروني وأثره على سرعة الاستجابة لقوى العاملة

(5-2) الدراسات السابقة

(6-2) ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(1-2) المقدمة:

سيتم إستعراض ما يخص متغيرات الدراسة من خلال ما ورد في الأدبيات المتخصصة، وذلك من أجل صياغة الإطار النظري لهذه الدراسة، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى قسمين: الأول: الإطار النظري فيما يخص أثر الاستقطاب الإلكتروني على سرعة الإستجابة للقوى العاملة.

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

تمهيد:

قد تواجه المنظمات اليوم العديد من التعقيدات الحاصلة في البيئتين الخارجية والداخلية، فعلى صعيد البيئة الداخلية والخارجية، ومع ظهور العولمة واتساع نطاقها في أواخر سنوات الألفية الثانية، ومع نشوء منظمة التجارة العالمية ازدادت حدة المنافسة بين مختلف منظمات الأعمال مترافقاً ذلك مع ظهور الفرص ونشوء التحديات والتهديدات التي شكلت أعباء وضغوطات شديدة على تلك المنظمات، الأمر الذي بات يفرض عليها إتباع طرق جديدة في التفكير، وإنهاج أسلوب عمل مبتكر لإغتنام تلك الفرص والأخذ بدخل متميز لتحديد التهديدات. (حجازي، 2014).

إنّ عملية تخطيط الموارد البشرية تعتبر الأساس لإدارة العاملين وتعتبر ركناً مهماً في المنظمات حيث تؤدي إلى تعزيز القدرات التنظيمية، وتمكين المنظمات من استقطاب وتأهيل الكفاءات العالمية القادرة على مواجهة التحديات الحالية والمستقبلية ووضع الشخص المناسب في

المكان المناسب وفي الوقت المناسب، فالموارد البشرية يمكن أن تساهم وبقوة في تحقيق مستوى أداء عالٍ وأهداف وربح المنظمة. (العربي، 2012).

وتم دمج التكنولوجيا مع إدارة الموارد البشرية التي من الممكن أن تؤدي إلى زيادة في كفاءة استقطاب الموظفين بأقل تكلفة والبحث على الإتصال فيما بينهم (عباس، 2012).

لذلك أخذت العديد من منظمات الأعمال الناجحة اليوم مثل البنوك التجارية في الأردن باللجوء إلى مواكبة التطورات التكنولوجية وقامت بتبني عملية الاستقطاب الإلكتروني بدلاً عن الاستقطاب التقليدي لاستقطاب وجذب أفضل العاملين والعمل على تدريبيهم بأقل تكلفه لملئ الشواغر الوظيفية مع الأخذ بعين الاعتبار لمبدأ العدالة في عملية التوظيف. (فريج، 2016)

(2-2) الاستقطاب الإلكتروني:

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

كما يعرف أيضاً الاستقطاب الإلكتروني بأنه نظام يستمد منه الباحثون عن وظيفة معلومات مكثفة وشاملة عن منظمات الأعمال وما بها من وظائف شاغرة، كما يقوم بالسماح لهم بالتسجيل في الموقع الخاص بهذه المنظمات عبر شبكة الإنترنت، ويقدم لهم السرعة في الحصول على النتائج (أبوالعلا، 2009).

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

نشأة وتطور (الاستقطاب الإلكتروني):

لقد بدأ استقطاب الموارد البشرية من خلال الإنترنت الاستقطاب الإلكتروني يلاقي القبول في منتصف التسعينيات، وبخاصة استقطاب المرشحين في مجال تكنولوجيا المعلومات، ولم يتم استخدام عملية الاستقطاب الإلكتروني على نطاق واسع إلا مؤخرًا في أوائل الألفية الثانية، حيث وجد مسؤولي الموارد البشرية في الاستقطاب الإلكتروني بغيتهم لأنه يقدم لهم السرعة والفاعلية والعدالة وإنخفاض التكاليف. (نجم، 2004)

طرق الاستقطاب الإلكتروني:

إن الطرق التي يتم بها الاستقطاب الإلكتروني هي التحدي الرئيسي لمنظمات الأعمال وهي كيفية جذب وإغراء القوى البشرية العاملة وهذه الطرق هي التي يتم من خلالها البحث عن مرشحين لملء الشواغر الوظيفية في المنظمة و هناك طريقتين أساسيتين وهما:

1- الطريقة المباشرة: والتي يتم من خلالها عمليه الإعلان عن الوظائف الشاغرة على المواقع الخاصة بمنظمات الأعمال على شبكة الإنترنت.

2- الطريقة الغير مباشرة: والتي يتم من خلالها الإعلان عن طرق شركات التوظيف والتي تعتبر منظمات عمل تخيلية تقوم بالدور الوسيط بين الباحثين عن العمل وبين الجهات التي

توجد بها وظائف شاغرة نظير تقاضي رسوم معينة متقدّمة عليها من قبل الطرفين .(Afshar, 2014)

المراحل الرئيسية للاستقطاب الإلكتروني:

تمر عملية الاستقطاب الإلكتروني في ثلاثة مراحل رئيسية وهي كالتالي :

1- عملية الجذب: وهي المرحلة التي يتم من خلالها (بناء، استقطاب) مجموعة من طلبات العمل.

2- عملية الإختيار والتقييم: ويتم من خلالها تقييم طلبات ونماذج الالتحاق والسير الذاتية التي تم جمعها، وإختيار مجموعة من المتقديرين والمرشحين المؤهلين والمناسبين لشغل هذه الوظائف.

3- التعيين في الوظائف: وهي المرحلة التي يتم من خلالها الإختيار من قائمة المرشحين وتقديم العروض والمزايا لهم وتعيينهم وغلق باب التعيين، ثم بعد ذلك يتم متابعة ودعم الموظف الجديد وأنظمة سير العمل.(Afshar,2014)

أهمية الاستقطاب الإلكتروني:

تتمثل هنا أهمية الاستقطاب الإلكتروني حيث يركز على النقاط التالية كما يراها (عبد البافي، 2009):

1. يعمل على البحث عن الأفراد وإجذابهم لملي الشواغر داخل المنظمة، ويجب أن يكون القائم بعملية الاستقطاب الإلكتروني مطلعًا على خطة الموارد البشرية في جانبيها الكمي والنوعي.

2. تحديد سوق العمل المستهدف حيث يعتبر هذا النشاط داعماً للاستقطاب الإلكتروني، إذ أن سوء اختيار سوق العمل يحمل المنظمة تكاليف مالية باهظة، إضافة إلى تكاليف ضياع وقت الاستقطاب.

3. تركز عملية الاستقطاب الإلكتروني على تهيئة المدخلات لعملية الإختيار، لذا يفترض في هذه العملية أن تستهدف تحقيق الملائمة بين مؤهلات شاغلي هذه الوظائف وخصائص الوظيفة.

4. توصيل رسالة المنظمة للمتقدمين بأنها المكان المناسب لهم للعمل وبناء مسارهم الأفضل وأن عملية الاستقطاب الإلكتروني كغيرها من العمليات الإدارية التي تمر بمجموعة من الخطوات ومن أهمها:

1- تخطيط القوى العاملة وتحديد الوظائف الشاغرة.

2- طلبات المدراء من الموظفين، وتتضمن هذه الخطوة تحديد الأعداد والنوعيات للعمالة المطلوبة.

3- يتم النظر والثاني في تحليل الوظائف ومراجعة مواصفات شاغلي الوظيفة.

4- عملية الاستقطاب هي البداية العملية لجذب العمالة وتتضمن هذه الخطوة عدداً من الأنشطة.

5- عملية الإختيار والتعيين حيث تتضمن المرحلة النهائية التي يتم فيها تصفيه المتقدمين إلى

عدد أقل يتم الإختيار من بينهم." (ماهر، 2006)

من هنا يبدأ عمل المنظمة على تصفية وإنقاء أفضل المترشحين للوظيفة، وهم الأشخاص الذين تتوافر فيهم، مقومات ومتطلبات شغل الوظيفة أكثر من غيرهم، ويتم هذا الإختيار طبقاً لمعايير الإختيار التي تطبقها المنظمة. (ماهر، 2006)

ومن ثم تأتي عملية التدريب التي يتم من خلالها اكتساب العاملين المهارات والمعارف والإتجاهات الإيجابية اللازمة والمرتبطة بوظائفهم، للمساهمة في تصحيح الأخطاء والإنحرافات في الأداء الحالي أو تحسين الأداء المستقبلي، وبالإمكان لأي منشأة أو شركة أن تحقق أهدافها إذا قام كل الأشخاص فيها بعملهم على أكفا وجه. (مرعي، 2001)

وبعد إنتهاء من عملية التدريب تقوم المنظمة بتقييم الأداء وهو ذلك الإجراء الذي يعمل ويهدف إلى تقييم المنجزات للأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية. (زويفل، 2003)

ونظراً للتطورات التكنولوجية التي يشهدها هذا العصر أصبحت العديد من العمليات والوظائف الإدارية التي يتم القيام بها بطريقة إلكترونية ومنها الاستقطاب.

فوائد الاستقطاب الإلكتروني:

لقد ركزت الدراسة على ثلاثة فوائد أساسية للاستقطاب الإلكتروني وهي:

1- الكلفة.

2- الفاعلية.

3- العدالة.

الكلفة: ويمكن تعريف الكلفة بصفة عامة بأنها تعني تضحيه مادية أو معنوية في سبيلها يتم الحصول على منفعة في الوقت الحالي أو في المستقبل، ويمكن لعملية الاستقطاب الإلكتروني تخفيض الكلفة من خلال:

1. تخفيف تكاليف عملية الاستقطاب: وذلك نتيجة الاعتماد على أسلوب البريد الإلكتروني. وبصورة عامة لوحظ أن الاستقطاب الإلكتروني يعمل على تقليل التكاليف الخاصة بعملية الاستقطاب.
 2. تخفيف تكاليف عملية الإختيار: تتحمل المنظمة مجموعة من التكاليف في سبيل إختيار المورد البشري منها تكاليف المقابلات، والإمتحانات، ومسابقات التوظيف، وكل النفقات التي تتحملها المنظمة في سبيل إختيار المورد البشري المناسب، فكل هذه التكاليف عمل الاستقطاب الإلكتروني على خفضها عن طريق شبكة الإنترنت بدلاً عن الطرق التقليدية المكلفة.
 3. تخفيف تكاليف حجم العمل الورقي والمكتبي: حيث يمكن معالجة طلبات المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة وسيرهم الذاتية إلكترونياً دون الحاجة إلى الكثير من الكم الورقي والمكتبي.
 4. تخفيف تكاليف عملية الإعلان: يحقق الاستقطاب الإلكتروني تغطية عالمية، فالإنترنت ليس له حواجز جغرافية، وقد استغلت المنظمات هذه الميزة لتسهيل عملية الاستقطاب بالنسبة للموارد البشرية لجميع أنواع الوظائف في داخل البلاد أو خارجها.
 5. تخفيف تكاليف البحث سواء على المنظمة أو الباحثين عن عمل وذلك لسهولة الحصول على المعلومات، حيث يسمح عرض الوظائف على الإنترت للباحثين عن عمل بالإعلان عن مهاراتهم لأصحاب العمل. (Kaur,2015)
- الفاعلية:** هي تفازذ هذه المهمة في أقصر وقت ممكن مع المحافظة على تحسين جودة وزيادة الانتاج إلى أعلى درجة، وذلك يتطلب كفاءة ومهارة عالية في كيفية تنفيذ العمل، وبتعبير آخر رفع إنتاجية العمل وتشتمل الفاعلية على عدة معايير، أهمها كما يراها (زوبلف، 2003) :

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

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

1. تقليل وقت الاستقطاب: حيث أن الاستقطاب الإلكتروني يقلل دورة الاستقطاب بنسبة 30%

عن وقت دورة الاستقطاب التقليدي، مما يحقق إنجاز العمل في أسرع وقت ممكن.

2. السرعة في الوصول إلى أكبر عدد من المرشحين: حيث يمكن الإنترن特 الباحثين عن عمل

على اختلاف أصولهم من الوصول إلى الواقع الخاص لأي شركة توظيف أو أي منظمة

متاحة.

3. توفر السرية والأمن للمعلومات: بحيث يمكن للباحث عن عمل إرسال السيرة الذاتية

الخاصة به عن طريق البريد الإلكتروني لمسؤولي الاستقطاب في ثوان معدودة مع توفر

الأمان الكافي.

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

سوق العمل، مما يؤدي إلى الفاعلية في العمل.

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

المهارات.

6. إعطاء صورة متكاملة عن المنظمة: فمعظم منظمات الأعمال تقوم بعمل موقع خاص بها

على شبكة الإنترنط تناح فيه غالبية المعلومات المتعلقة بالشركة وأنشطتها والمقومات

الشاغرة بها.

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

مفهوم العدالة يشير إلى علاقة الإدارة بالعاملين بالإضافة إلى الأنظمة التي تنظم حياة الفرد

الوظيفية، لا سيما سياسات الرواتب والأجور والمكافآت ونظام الرقابة (النجار، 2008).

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

1. إغراء وجذب الأفراد المتميزين غير الباحثين عن عمل حالياً: فالاستقطاب الإلكتروني بعد أداة لجذب إهتمام الأفراد ذوي الخبرات التي تتنافس عليها الشركات، وهم في الوقت الراهن لا يبحثون عن عمل، وهؤلاء يعتبرون ثروة كبيرة للمستقطبين عندما يستطيعون استقطابهم.
2. يعمل على الإهتمام بالمعايير الشخصية والمؤهلات لطالبي الوظائف أكثر من أي معايير أخرى.
3. إعطاء الوظيفة للأفضل بسبب اعتمادها على المؤهلات، وذلك نتيجة لما تتحققه من عدالة في عملية التوظيف.

(3-2) سرعة الإستجابة للقوى العاملة

إن التغيرات المستمرة والتطورات التكنولوجية والمنافسة الضخمة أدت إلى خلق بيئة أعمال مضطربة مما يستدعي توفر القدرة على التكيف وسرعة الإستجابة لدى العاملين في ظروف العمل الجديدة.

فمن المهم جداً أن لا يكون العامل فقط قادر على القيام بالعمل بشكل جيد، بل يجب عليه أن يكون قادر على التكيف وسرعه الإستجابة لكل ما هو جديد حاصل في بيئه العمل (Sumukadas, 2004)

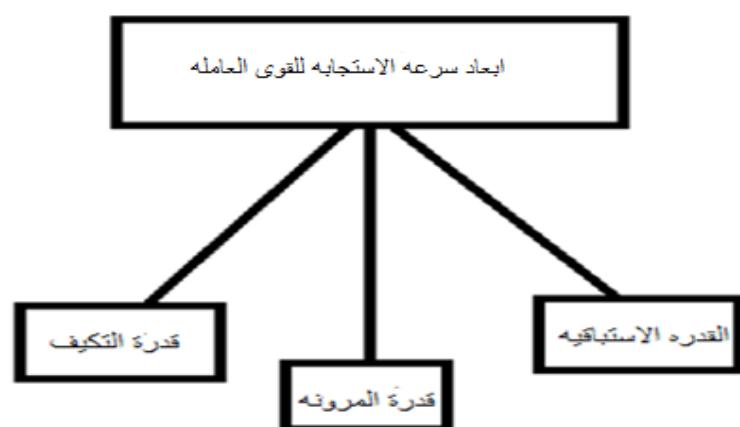
فيبيئة العمل الحالية تتطلب من العاملين أكثر من أي وقت مضى زيادة من قدرتهم على التكيف وسرعة الإستجابة والرشاقة في العمل من خلال امتلاك عدد من المهارات والقدرة على الإحتمال حتى يتمكنوا من القيام بالعمل المطلوب بفعالية عالية في ظل التغيرات التي قد تحصل في بيئه العمل.

كما يعرف أيضاً بأنه عملية مستمرة يستطيع الفرد من خلالها أن يتخد أساليب أكثر ملائمة لمعالجة المواقف المختلفة، وهذه العملية تتطلب مرونة وحكمة في نفس الوقت حتى يستطيع الموظف كسر الحاجز النفسي الذي يحول بينه وبين معالجة المواقف الصعبة التي تواجهه خلال ممارسة مهامه الوظيفية بفاعلية. (السينا، 2013)

عناصر سرعة استجابه القوى العامله:

١- تعلم كل ما هو جديد ٢- استخدام استراتيجيات جديدة ومركزه لمواجهة المتاعكل ٣- توقع وحل المتاعكل المرتبطه بالتغيير	العنصر العقلي
١- التقه في قدره تعامل الموظف مع التغيير ٢- الاستعداد والسماح للتغيير بأن يحدث دون مقاومته ٣- ردود الفعل العاطفية والإيجابيه للتغيير وللفرص التي يمكن ان يحضرها	العنصر العاطفى

ابعاد سرعة الاستجابه للقوى العامله :



(Katou,2008)

شكل رقم (2)

أبعاد سرعة الإستجابة للقوى العاملة

<p>يشير الى الحاله عندما يقوم الشخص بالبدء بنشاطات لها تاثير ايجابي على بيئه العمل المتغيره.</p> <p>هذا يتضمن سلوكيات : 1.توقع المشكله قبل حدوثها, 2.البدء بنشاطات تؤدي للوصول الى حلول للمشاكل المرتبطة بالتغيير الحاصل و تحسين العمل 3. حل المشكله التي احدثت التغيير بالعمل ومن اجل تحديد الفرص و المخاطر والتهديدات التي قد تنتج من اي قرار يتم اتخاذه يجب على العماله ان تقوم</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. ايجاد طرق جديدة لاداء العمل 2. التجارب و التوقع للظروف الطارئه 3. حل المشاكل المعقدة 	(القدرة الاستباقيه)
<p>يتضمن هذا البعد القدرة على التعلم المستمر لمهارات و طرق عمل جديدة حيث يتطلب السلوك الاستباقي المهني القدرة على القيام باكثر من دور في نفس الوقت، و القدرة على اداء واجبات مختلفة مع فرق مختلفة بنفس الوقت</p>	(قدرة التكيف)
<p>يتضمن هذا البعد القدرة على الاداء بفعاليه بالرغم من ضغط العمل او تغير الظروف المحيطيه، او عنفشل استراتيجيات مطبقه و يرتبط بهذا البعد: 1.السلوك الايجابي للتغير ظروف العمل 2. تقبل و تحمل الظروف غير المتوقعة، و تقبل اراء الاخرين و طريقة عملهم.</p>	(قدرة المرونه)

(Sumukadas,2004)(Katou,2008)

القدرة الاستباقية:

و صفت استباقية الفرد بأنه من يبحث فعلاً عن التغيير ، ويستجيب إليه ، ويستغل الفرص فيمكن تعريفها على أنها البدء في أسرع وقت ممكن لتنفيذ الأنشطة التي يكون لها تأثير إيجابي

في تغيير البيئة وكان أهم خصائصها هي روح المبادرة والإستباقية في العمل والتعامل مع الآخرين والقدرة على التكيف الثقافي والتعاون العفوي وتعلم مهام ومسؤوليات جديدة.

أهمية وجود قدرة الإستباقية في العمل:

- 1- تساهم القدرة الإستباقية بالتقدم والتطور والتنافس في بيئة العمل.
- 2- تعمل القدرة الإستباقية في العمل على زيادة الإبداع وزيادة مستوى التفكير لدى العاملين.
- 3- القدرة الإستباقية في العمل تزيد من إنتاجية العمل وذلك من خلال السرعة في تنفيذ الأنشطة التي يكون لها تأثير إيجابي في بيئة العمل.
- 4- تسهم القدرة الإستباقية في حل المشكلة قبل حدوثها تحت ظروف معينة في العمل.

(السينا، 2013)

قدرة المرونة:

تعتبر المرونة مطلب أساسى في رفع مستوى الأداء وتحقيق الواجبات الوظيفية وتقليل في المجهود وإختصار ل الوقت مع إمكانية التغيير للأحسن والأفضل، كما أن قدرة المرونة تقلل من النفقات وإرتفاع التكلفة التشغيلية، وتساهم في إكساب الموظف الثقة بالنفس وتنمية وتطوير القدرات الإدارية والنفسية لديهم، وتساهم في إكساب الإدارة القدرة على التطوير والإنتاجية الفعالة والصحيحة دون أي عيوب أو ملحوظات ومعوقات تشن حركة الأداء العام وتجعلها تتقوّع على نفسها وتتراجع في قدراتها الإنتاجية.

فالمرونة بشكل عام هي التي تساهم في تحقيق أعلى درجة في الإنتاجية وتحقيق أرقام قياسية في تحقيق خطط العمل وإنجاز، وبالطبع فإن حدود هذه المرونة تحكمها طبيعة العمل

والمهام وبيئة العمل وحجم الإنضباط فيها، وفق ما يتتوفر لها من إمكانات مادية وبشرية وإدارية وفنية (المطرودي، 2012).

فمن أهم خصائص قدرة المرونة بأنه موقف إيجابي للتغيرات إلى الأفكار الجديدة والتسامح في التعامل مع وضع غير متوقع والتعامل مع الضغوطات. وتعرف قدرة المرونة على أنها مدى قدرة كفاءات العاملين التي تحدث تحت الإجهاد عند تطبيق الإستراتيجية أو عند التغيير الذي يحصل في بيئة العمل أو عند تغيير استراتيجية وأيجاد حلول للفشل.

مميزات قدرة مرونة العاملين:

- 1- القدرة على أداء المهام الوظيفية بقدر كبير من مساحة الحرية داخل إطار الأنظمة والمسؤوليات والواجبات الوظيفية.
- 2- اللجوء للحل الأيسر والأسهل دون تجاوزات أو تقصير أو إهمال بواجبات الوظيفة أو إحداث أي فوضى داخل الإدارة تتعكس سلباً على أداء المنشأة بشكل كامل.
- 3- قدرة الفرد على امتصاص التقلبات، وقدرته على تنظيم ذاته على التكيف مع الضغوط والتغيرات الحاصلة في بيئة العمل (المطرودي، 2012).

قدرة التكيف:

إن التغيرات السريعة والمستمرة وغير مسبوقة في بيئة العمل تتطلب أن يكون لدى العاملين القدرة على التكيف مع ظروف البيئة الجديدة وهذا يتطلب الحصول على معارف ومهارات جديدة.

وتعتبر قدرة العاملين وسرعتهم في تعديل سلوكهم بيسر وسهولة للتعامل مع حالات عدم التأكيد والغموض الذي تحدثه التغيرات الحاصلة في البيئة من المتطلبات الواجب توفرها في جميع العاملين (Ren, 2003).

كما يمكن تعريف مفهوم قدرة التكيف بأنه عملية مستمرة يستطيع الفرد من خلالها أن يتخذ أساليب أكثر ملائمة لمعالجة المواقف المختلفة في أسرع وقت ممكن.

أنواع قدرة التكيف:

- **قدرة التكيف مع الأزمات:** وهي القدرة على التفاعل بشكل دائم وعلى نحو حاسم مع التهديدات والظروف الخطرة.
- **قدرة التكيف مع بيئه العمل المادية:** القدرة على تعديل السلوك وفقاً للعوامل المادية المختلفة.
- **قدرة التكيف الإبداعي:** القدرة على حل المشاكل الغير متوقعة بطريقة مبدعة.
- **قدرة التكيف الشخصي:** القدرة على تعديل الأسلوب الشخصي لإنجاز أهداف العمل منه خلال التعامل مع فرق عمل جديدة.
- **قدرة التكيف مع ضغط العمل:** القدرة على البقاء هادئ تحت وطئة ضغوط العمل ومعالجة الإحباط.

(4-2) العلاقة بين الاستقطاب الإلكتروني بأبعاده المتمثلة (الجذب الإلكتروني،

الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) وأثره على سرعة

استجابةقوى العاملة المتمثلة (القدرة الإستباقية، قدرة المرونة، قدرة التكيف):

إن عملية الاستقطاب الإلكتروني لها أثر كبير على تحسين أداء العاملين داخل المنظمة

من خفض تكاليف جذب الموظفين، وزيادة السرعة في الإنتاجية، وتحقيق العدالة التوظيفية من

خلال الأولوية لمن يستحق هذه الوظيفة والتي تعطى من خلال مؤهلات المترشح التي تتوافق

مع الوظيفة المطلوبة، وإذا تم الأخذ بعين الاعتبار العدالة في الاستقطاب الإلكتروني والتوظيف

والتدريب والتقييم والحوافر لما له من تحقيق الفاعلية في العمل وذلك من خلال وضع الشخص

المناسب في المكان المناسب، وهذه الفعالية تقوم على تقديم المهمة بأقصر وقت ممكن مع

المحافظة على تحسين الأداء في العمل وهذا يتطلب كفاءة ومهارة عالية في كيفية تنفيذ العمل له.

وهنا تؤكد هذه الدراسة الأهمية الواضحة بين الاستقطاب الإلكتروني وسرعة

الاستجابة لقوى العاملة، إذ أوضحت الدراسات أن وجود استجابة القوى العاملة داخل المنظمة

ترجع إلى الدقة في استقطاب وجذب الأشخاص المؤهلين للعمل مما ينتج عنه إنخفاض مستوى

مجموعه من الظواهر السلبية تحت أي ظرف طارئ يحصل في داخل بيئه العمل، وكل ذلك

يأتي من خلال استقطاب الموظفين إلكترونياً وما يتضمنه من جذب و اختيار و تدريب و تقييم

إلكترونياً للعاملين.

(5-2) الدراسات السابقة باللغة العربية والإنجليزية:

أولاً: الدراسات العربية

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

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طريقة الاستقطاب الإلكتروني من خلال الإنترن特 وأثره على الموارد البشرية، حيث تمثل مجتمع الدراسة بكافة شركات التوظيف المصرية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث كانت عينة الدراسة من مدراء شركات التوظيف في مصر والبالغ عددهم (132) إدارياً، وتمثل أهداف البحث في تقييم نظام الاستقطاب الإلكتروني من خلال الإجابة على عدد من الأسئلة أهمها : ما هي مزايا استخدام نظام الاستقطاب الإلكتروني لكل من (شركات التوظيف، منظمات الأعمال الباحثة عن عماله، الباحثون عن عمل) كذلك ما هي المعوقات أمام استخدام نظام الاستقطاب الإلكتروني لكل من (شركات التوظيف، منظمات الأعمال الباحثة عن عماله، الباحثون عن عمل) وأيضاً كيف يمكن لشركات التوظيف الإلكتروني في مصر الاستفادة من الإجابة على السؤالين السابقين في الترويج لاستقطاب الإلكتروني بين منظمات الأعمال الباحثة عن عماله وبين الباحثين عن عمل، كل ذلك بسبب إهتمام الإدارة بالأعمال الإلكترونية، أما أهم نتائج البحث تمثلت في ضرورة اهتمام شركات التوظيف بالعمل على إزالة كافة المعوقات أمام الباحثين، وأوصت الشركات إلى ضرورة الترويج لاستقطاب الإلكتروني والتحفيز على ممارسته من قبل الباحثين عن عمل.

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

قامت هذه الدراسة بالتعرف على واقع الوظائف المهمة في الجهاز الحكومي والمتمثلة بمنصب الأمين العام والمدير العام والمتغيرات الوظيفية المرتبطة بها، وعلاقة ذلك بالنتائج المتحققة والأداء وقد أجريت الدراسة على جميع كبار الموظفين الذين يشغلون منصب أمين عام وزارة أو أمين عام ديوان، وكذلك الذين يشغلون منصب مدير عام دائرة وجميع نوابهم ومساعديهم، وبلغ عدد الذين شاركوا في هذه الدراسة (120) مئة وعشرين فرداً إستجاب منهم (71) فرداً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث كانت أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن على الشركات أن تعمل على وضع معايير لاستقطاب أفضل الموظفين المؤهلين لشغل الوظائف، وكانت من إحدى توصياتها العمل على تحسين عملية الاستقطاب لجذب عاملين أكثر كفاءة وفاعلية.

- دراسة (الجديري، كريمة 2011) بعنوان: "أثر استراتيجيات اختيار الأفراد العاملين في ظل الموارد البشرية":

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد التوافق بين استراتيجية اختيار العاملين من جهة واستراتيجية المنظمة من جهة ثانية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية من جهة ثالثة، وتم توزيع (324) إستبانة على عينة الدراسة في البنوك وإن أهم نتائج الدراسة ما يأتي: تميل المصارف العامة العراقية إلى إتباع استراتيجية المنفعة للمصالح البشرية والمتضمنة الحصول على الكفاءات العالية من الموارد البشرية والتنقيب عنها، والتركيز على استراتيجية الإختيار الداخلي أكثر من استراتيجية الإختيار الخارجي، وتحقيق الميزة التنافسية عن طريق إتباع استراتيجية إختيار

الموارد البشرية، وقد أوصت هذه الدراسة إلى تعزيز البنوك في القدرة على الربط بين استراتيجية اختيار العاملين واستراتيجية البنوك من جهة أخرى.

- دراسة (المحميد، 2011) بعنوان: "العلاقة بين مشاركة المعرفة وقدرة الفرد على

التكيف":

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى ممارسة ومشاركة المعرفة في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي والتعرف على مستوى تكيف وإستجابة العاملين في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي مع التغيرات الحاصلة في بيئة العمل والتعرف على أثر ممارسة مشاركة المعرفة في قدرة العاملين على التكيف مع التغيرات الحاصلة في بيئة العمل، وتشير نتائج الدراسة إلى أن الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي تمارس مشاركة المعرفة داخل حدودها بمستوى عال، والجدير بالذكر أن جزءاً كبيراً من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع مشاركة المعرفة افترضت أن ممارسة مشاركة المعرفة داخل حدود المنظمة سوف ينعكس على أدائها وعلى قدرتها في تحقيق ميزة تنافسية في حين كانت من إحدى النتائج أن الأهم هو الأثر المباشر لممارسة مشاركة المعرفة في قدرة الفرد على التكيف مع التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال من خلال إكتساب المهارات والمعارف اللازمة للتأقلم مع ظروف العمل الجديدة، وهو الأساس لتحقيق الميزة التنافسية. أما أهم التوصيات فقد أوصى الباحث إلى ضرورة تركيز المظمات على الإختيار الدقيق للعاملين والعمل على تطوير قدراتهم ومهاراتهم وتدريبهم لكي تكون لديهم الإستجابة الرشيدة لأي تغيرات تطرأ في بيئة العمل.

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

توصلت هذه الدراسة إلى دور الاستقطاب الإلكتروني وأثره على الأداء الوظيفي للبنوك التجارية الأردنية، حيث اشتملت على محاور عديدة منها: دور وأثر الجذب والإختيار والتدريب والتقييم الإلكتروني على أداء المهام في البنوك، واستخدم الباحث المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي، أما بالنسبة لمجتمع الدراسة فقد شملت المدراء ورؤساء الأقسام في البنوك التجارية وتم اعتماد العينة العشوائية الطبقية في هذه الدراسة ومثلت أداة الدراسة بالإستبانة التي تم توزيعها على العينة حيث كانت أبرز النتائج التي توصلت إليها دراسة الباحث فريج هي إزالة الخلط والإلتباس في المفاهيم الموجودة لدى العاملين في دوائر الموارد البشرية في البنوك خاصة فيما يتعلق بالاستقطاب والجذب الإلكتروني، ومحاولة تفعيل وتقديم أكبر عدد من الخدمات إلكترونياً بما يوفر الكثير من الوقت والجهد والكلفة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

- دراسه (Ren et al,2003) بعنوان :

"The effects of agile attributes on competitive priorities: a neural network"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم وتصنيف عمليات التصنيع والخدمات من حيث مدى ملائمتها استخدام العمال لها عبر تدريب مرن والتي حدث في أمريكا في إحدى مصانع البلاستيك حيث تم جمع البيانات من عينة مكونة من 548 فرداً، حيث تشير الدراسة إلى إطار العمل المشترك، كما أنه يمكن تقييم وتدريب القوى العاملة من خلال إطار تكتيكي الذي يحدد العوامل الرئيسية لتجهيزه اختيار العامل وتنفيذ رشاقة القوى العاملة وتصنيف أبنية القوى العاملة وخفة الحركة ، وقد توصلت البحث إلى حيث توصلت إلى عدد من النتائج منها التميز من خلال إطار عمل تكتيكي وتحديد العوامل الأساسية التي تحدد كيفية تكيف القوى العاملة التي ينبغي أن تكون مطابقة لبيئة عمل معينة، كما توصلت أيضاً إلى عمل نموذج المفاهيم الأساسية لمكونات بنية القوى العاملة وخفة حركة العاملين، وكانت من إحدى توصياتها هو خلق إطار الاقتصاد الجزيء الذي يوفر آلية لدمج التكاليف من أجل إستكمال الإطار لمعالجة استراتيجية التكتيكات لخفة القوى العاملة.

دراسه: (Sherehiy, 2008) بعنوان:

"The relationship between work organization and workforce agility in small manufacturing enterprises

هدفت هذه الدراسة إلى إستخلاص ستة عوامل ثابتة للعملة الرشيقه وهي كالتالي: التعامل مع الظروف غير المتوقعة وغير الواضحة، حل المشاكل بطريقة خلاقة، المرونة، تعلم مهام وطرق جديدة في العمل، والتكييف والتعامل مع ضغط العمل، والتعاون بين العاملين. وقد

طبقت هذه الدراسة على إحدى المنظمات الحكومية حيث شملت مجموعة من العاملين الإداريين في المنظمة من عينة كانت تتكون من 768 فرداً، وقد بينت نتائج هذه الدراسة العلاقة المفترضة بين استراتيجيات الإدارة المتركزة على تطوير الرشافة، وظروف العمل، ورشافة القوى العاملة، وأكّدت النتائج أيضاً أن تركيز المؤسسات على تطوير نفسها من الداخل ومع الموردين يزيد من رشافة القوى العاملة، وأوصت الدراسة على أنه إذا طبقت الإداره الاستراتيجيات المرتبطة بالرشافة بطريقة تؤثّر إيجاباً على الإستقلالية وعدم الوضوح، وتعاون الموظفين فإن الموظفين في هذه المؤسسة سيكونون أكثر مرؤنة والقدرة على التأقلم.

- دراسة (Holm, 2010) بعنوان:

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

هدفت هذه الدراسة كيف يكون للتوظيف الإلكتروني تأثير على المهام الأساسية والفرعية على أنشطة التوظيف، وقد شملت هذه الدراسة ثلاثة منظمات كبيرة في الدنمارك في الفترة 2008-2009 ، وقد قام الباحث باستخدام المنهج النوعي في التوصل إلى نتائج الدراسة، وقد أشارت نتائج الدراسه إلى أن التوظيف الإلكتروني كان له أثر ملحوظ على عملية التوظيف الشاملة على مجتمع الدراسة ومن خلال عملية التصميم الجديد التي تم تحديدها بدعم من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التوظيف الإلكتروني الذي لقى تحسين في أداء مهام التوظيف بشكل أكثر كفاءة وفعالية، ومن أهم التوصيات التي ذكرتها الدراسة أنه ينبغي على الممارسين أن يكونوا في بيئة من الطلب المتزايد على نوعية الاتصال عبر الإنترنوت مع المتقدمين ومعها وجود مهارات الإتصال الإلكترونية.

" The role of emotional intelligence on workforce agility in the workplace" (Hosien, 2012) بعنوان:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة اثر الذكاء المنظم في عملية توظيف الأشخاص المؤهلين وجلب الأشخاص المناسبين وذلك باستخدام الاستقطاب الإلكتروني والتي حدثت في الهند في احدى مصانع البلاستيك حيث تم جمع البيانات من عينة مكونة من 398 فرد وقد ركزت الدراسة على ان الاستقطاب الإلكتروني يقوم بوضع الشخص المناسب في المكان المناسب، كل ذلك من خلال الانترنت والقيام بعمليات التوظيف الإلكترونية لنشر فرص العمل وقبول السير الذاتية على الانترنت والمقابلة مع المتقدمين عن طريق البريد الإلكتروني ومن خلال هذه العملية تعمل على إيجاد وتوظيف أفضل المؤهلين والمرشحين للوظيفة (من داخل أو خارج لمنظمة) في الوقت المناسب وبطريقة فعالة من حيث التكلفة.اما اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي ان الاتجاهات في عملية التوظيف في عصر العولمة يجعل المنظمة قادرة على المنافسة والتي تعتمد على العنصر الحيوي و الموارد البشرية والدقة في التوظيف وهو أمر حاسم للنجاح لأنه يولد رأس المال البشري. وكانت احدى توصيتها العمل على ضرورة التركيز في عملية التوظيف التي تشمل تحليل متطلبات العمل، وجذب الموظفين لهذا العمل، وفحص واختيار المتقدمين، والتوظيف، ودمج الموظف الجديد للمنظمة.

- دراسة (Khanet al, 2013) بعنوان:

"Impact of E-recruitment and Job-seekers Perceptionon Intention to Pursue the Jobs".

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التوظيف الإلكتروني في الشركات الخاصة من خلال دمج المعلومات بطريقة متطورة ومؤثرة على كل أوضاع الأعمال اليومية، حيث تناولت هذه الدراسة

العلاقة بين مصادر التوظيف والإدراك للباحثين عن عمل ونية الاستمرار بالعمل، وقد تم جمع البيانات من عينة مكونة من 257 فرداً من الباحثين عن العمل، وأظهرت نتائج الدراسة أن الإنترن트 هو المصدر الأكثر تفضيلاً للبحث عن فرص العمل بين مصادر التوظيف الأخرى، وكانت إحدى توصياتها أن فعالية التوظيف الإلكتروني تعتمد على وضع الإعلان كما أن الراتب المعروض هو الدافع الأكثر تأثيراً للعثور على الفائدة في العمل التطبيقي.

- دراسة (Galhena and Liyanage, 2014) بعنوان:

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

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التوظيف الإلكتروني على نية المرشحين لتقديم طلب مقابل الحصول على فرص العمل ومعرفة طريقة تنفيذ إدارة الموارد البشرية للإنترنرت والتكنولوجيا في عملية الاستقطاب والتوظيف، حيث تم تغيير مفهوم العمل لديها بشكل كبير عن الماضي، والتحول من الطريقة التقليدية من (عمالة مكتفة) إلى تقديم وظيفة إدارة الموارد البشرية نحو وسائل أكثر كفاءة وفعالية وأقل في التكلفة (تكنولوجيا مكتفة)، وقد اشتمل مجتمع الدراسة على أحدى الجامعات في سريلانكا، حيث تم استخدام العينة من الطلاب الجامعيين الذين يقومون في البحث عن فرص العمل، وقد تم جمع بيانات العينة من 150 طالب من الجامعيين الذين يدرسون في السنة النهائية وتحليلها، وأظهرت نتائج الدراسة أن الشركات التي تستخدم (التوظيف الإلكتروني) بدلاً من الطريقة التقليدية المتبعة في التوظيف فهي شركات تؤدي مهامها بشكل فعال في تنفيذ التوظيف للمتقدم، ومن إحدى توصياتها هذه الدراسة الحث على استخدام التوظيف الإلكتروني وسهولته في العمل والنظر إلى الفوائد التي تؤثر بشكل كبير على المرشحين من خلال التطبيق.

- دراسه (LiuandCai,2015) بعنوان:

The Effects of Task Conflict and RelationshipConflict on Workforce Agility: Moderating role of Social Media Usage

هدفت هذه الدراسة في البحث عن الأثر التنظيمي لوسائل التواصل الاجتماعي في العلاقة بين الخلافات ورشاقة القوى العاملة، وأقيمت هذه الدراسة على موظفين مصانع الحديد من عينة كانت تتكون من 593 وتساهم هذه الدراسة حول الخلافات بتحديد فيما إذا كان للخلافات أثر إيجابي على رشاقة القوى العاملة حيث أكدت نتائج هذه الدراسة أن الإختلاف في العلاقات له أثر سلبي على رشاقة القوى العاملة ولكن في نفس الوقت فإن الخلافات الكثيرة وبشكل متكرر تكبح من رشاقة القوى العاملة، ومن إحدى توصيات هذه الدراسة الحث على دراسه أثر وسائل التواصل الاجتماعي على العلاقة بين الخلافات ورشاقة القوى العاملة المركبة أو المعقدة، ويمكن توضيح ذلك بأن الموظفين عادة يكون بينهم علاقات جيدة، ووجود أي خلاف سيكون ملحوظاً لأن الموظفين موجودين فعلياً في مكان العمل، وبالتالي فإن دور وسائل التواصل الاجتماعي تفقد تأثيرها على رشاقة القوى العاملة في هذه الحالة.

(6-2) ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

بناءً على ما تم ذكره سابقاً في الإطار النظري، وما تم طرحه في الدراسات السابقة يتبيّن لنا أن هذه الدراسة الأولى التي تدرس أثر الاستقطاب الإلكتروني على الإستجابة الرشيقية للقوى العاملة من قبل البنوك التجارية الأردنية، حيث تأتي هذه الدراسة مكملة لدراسة سابقة بنموذج مطور من دراسة (فريج, 2016) التي كانت تتضمن متغير مستقل المتمثل بـ(الجذب الإلكتروني، الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) والمتغير التابع المتمثل (بأداء المهمة، والأداء السياقي، والأداء التكيفي) حيث كانت عينة الدراسة عينة عشوائية تتمثل (المدراء ورؤساء الأقسام فقط) في البنوك التجارية الأردنية حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتميز هذه الدراسة بأنها تبحث عن أثر الاستقطاب الإلكتروني على الإستجابة الرشيقية للقوى العاملة والتي كانت تتضمن متغير مستقل والمتمثل بــ(الجذب الإلكتروني، الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) والمتغير التابع المتمثل بــ(القدرة الإستباقية، قدرة التكيف، قدرة المرونة) حيث كانت عينة الدراسة هي كافة موظفي البنوك التجارية وهذا الذي لم تطرق له الدراسات السابقة كما أن هذه الدراسة تعتبر الأولى التي تدرس هذه المتغيرات المشتركة على حد علم الباحثة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

(1-3) : المقدمة

(2-3) : منهج الدراسة

(3-3) : مجتمع الدراسة

(4-3) : عينة الدراسة

(5-3) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

(6-3) : المتغيرات الديمografية لأفراد عينة الدراسة

(8-3) : المعالجة الإحصائية المستخدمة

(9-3) : صدق أداة الدراسة وثباتها

(1-3) المقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاستقطاب الإلكتروني بأبعاده (الجذب الإلكتروني، الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على الاستجابة الرشيقه للعاملين بأبعادها (الاستباقية، المرونة، التكيف) في البنوك التجارية الأردنية.

(2-3) منهج الدراسة

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

(3-3) مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية الأردنية حيث تمت الإجابة على إستبانه الدراسة من قبلهم.

(4-3) عينة الدراسة

نظرأً لعدم قدرة الباحثة على الحصول على قائمة بأسماء رؤساء الأقسام والمديرين وكافة العاملين في البنوك التجارية الأردنية نظرأً لسريتها الأمر الذي يحد من تعميم نتائج الدراسة خارج إطار المستجيبين، وتم إختيار عينة ملائمة من رؤساء الأقسام والمديرين وكافة العاملين في البنوك التجارية الأردنية قوامها 384 فرداً وقد تم استرداد 256 إستبانة صالحة للتحليل.

(5-3) مصادر جمع البيانات وأداة الدراسة:

أ- مصادر جمع البيانات:

1. المصادر الرئيسية: لجأت الباحثة في معالجة الإطار النظري لهذه الدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تحتوي على الكتب، المراجع العربية والأجنبية، الدوريات، المقالات، التقارير، الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع هذه الدراسة، كما تم البحث والمطالعة في موقع الإنترن特 المختلفة والتي عملت على إثراء المعلومات التي تحتويها هذه الدراسة.

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

ب- أداة الدراسة:

تتكون من أربع أجزاء:

الجزء الأول: الجزء الخاص بالمتغيرات الديمografية لأفراد عينة الدراسة من خلال (5) متغيرات وهي (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الموقع الوظيفي).

الجزء الثاني: تضمن مقياس أثر الاستقطاب الإلكتروني عبر أربع أبعاد فرعية وهي: (الجذب الإلكتروني، الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) وإستناداً لدراسة فريج، 2016) في الحصول على فقرات الإستبانة على النحو الآتي:

التقييم الإلكتروني	التدريب الإلكتروني	الاختيار الإلكتروني	الجذب الإلكتروني	
6	4	6	6	عدد الفقرات
6-1	4-1	6-1	6-1	ترتيب الفقرات

الجزء الثالث: تضمن مقياس الإستجابة الرشيقه لقوى العاملة عبر ثلات أبعاد وهم: (القدرة الإستباقية، قدرة المرونة، قدرة التكيف) وإستناداً لدراسة (Sherehiy, 2008) في الحصول على فقرات الإستبانة.

قدر التكيف	قدر المرونة	القدر الاستباقية	
16	12	10	عدد الفقرات
16-1	12-1	10-1	ترتيب الفقرات

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

كالآتي:

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

(3-6) المتغيرات الديمografية لأفراد عينة الدراسة

يوضح الجدول (3-1)، المتغيرات الديمografية لأفراد عينة الدراسة حسب (النوع الإجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الموضع الوظيفي) المتغيرات الديمografية لأفراد عينة الدراسة حسب (النوع الإجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الموضع الوظيفي)

الجدول (1-3)

النوع الاجتماعي	المجموع	النوع الاجتماعي	النسبة %
ذكر	256	ذكر	%53.9
انثى	118	انثى	%46.1
الفئة العمرية	256	المجموع	%100
سنة 24 – 20	72	نسبة تكرار	%28.1
سنة 29 – 25	54	نسبة تكرار	%21.1
سنة 35 – 30	80	نسبة تكرار	%31.3
سنة 40 – 36	28	نسبة تكرار	%10.9
41 سنة فأكثر	22	نسبة تكرار	%8.6
المجموع	256	المجموع	%100
دبلوم	7	المؤهل العلمي	%2.7
بكالوريوس	150	بكالوريوس	%58.6
دراسات عليا	99	دراسات عليا	%38.7
المجموع	256	سنوات الخبره	%100
5 سنوات فأقل	128	سنوات الخبره	%50
10 – 6 سنوات	88	سنوات الخبره	%34.4
15 – 11 سنة	14	سنوات الخبره	%5.5

%10.0	26	16 سنة فأكثر
%100	256	المجموع
نسبة	تكرار	الموقع الوظيفي
%26.6	68	مدير
%25	64	مساعد مدير
%16.4	42	رئيس قسم
%32	82	موظف
%100	256	المجموع

بالنسبة لمتغير النوع الاجتماعي وكما هو موضح بالجدول (3-1) فقد تبين أن نسبة الذكور بلغت 53.9% بعدد 138 فرداً من مجموع المبحوثين، كما بلغت نسبة الإناث 46.1% بعدد من 118، مما يدل على أن النسبة الأكبر من موظفي البنوك التجارية في الأردن من الذكور.

إذ يوضح الجدول (3-1) أنه تم تقسيم هذه المتغيرات إلى فئات عمرية مختلفة، وتبين أن العدد الأكبر من المستجيبين لأداة هذه الدراسة هم من الفئات العمرية المتوسطة حيث تقع أعمارهم (35-30) سنة وبنسبة 31.39% وذلك لأن مجتمع الدراسة يحتوي على عدد أكبر بكثير من فئات الموظفين ذات العمر المتوسط مقارنة بالأكثر عمراً وخبرة، كما أنه لا يوجد عدد من أفراد عينة الدراسة من هم دون سن (20) سنة، إذ أن مجتمع الدراسة يتشرط على من يتقدم لإشغال أي من وظائف التي تقع في إطاره أن يكون من حملة الشهادات الجامعية أو الدبلوم كحد أدنى.

أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة كما هو موضح بالجدول (3-1) أن 7.2% من هم يحملون شهادة الدبلوم حيث بلغ عددهم 7 أفراد وأن معظم أفراد عينة الدراسة

من حملة شهادة البكالوريوس وبنسبة 58.6% وبلغ عددهم 150 من حجم العينة كما بينت النتائج أن عدد الأفراد الذين يحملون شهادة الدراسات العليا هي (99) فرداً ويشكلون نسبة .%38.7

ومن حيث متغير الخبرة نلاحظ أن النسبة الأكبر من العينة تقل خبرتهم عن 5 سنوات، و34.4% من العينة تتراوح خبرتهم بين (6-10) سنوات، و5.5% من العينة تتراوح خبرتهم بين (11-15 سنة) و10.2% من العينة تزيد خبرتهم عن 16 سنة، وبما يعكس إنخفاض متوسط خبرة أفراد العينة والذي قد يعزى إلى إنخفاض متوسطات أعمارهم.

ونلاحظ أن متغير المؤهل الوظيفي قد حصل على 26.6% من العينة مدراء، و25% من العينة مساعد ومدير، و16.4% من العينة رؤساء أقسام والنسبة الأكبر من العينة موظفين.

(7-3): المعالجة الإحصائية المستخدمة:

للاجابة عن أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها لجأت الباحثة إلى الرزمة الإحصائية (Statistical Package for Social Sciences) للعلوم الاجتماعية بالإصدار العشرون SPSSV.20، وقامت الباحثة من خلال البرنامج الإحصائي السابق بتطبيق الأساليب التالية:

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

- معادلة طول الفئة والتي تقضي بقياس مستوى الأهمية لمتغيرات الدراسة، والذي تم إحتسابه

وفقاً للمعادلة التالية:

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

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

وبناءً على ذلك يكون القرار للأهمية على النحو التالي:

مستوى الموافقة	الفئة
ضعيف	2.33 – 1
متوسط	3.67 – 2.34
مرتفع	5 – 3.68

- معامل كرونباخ ألفا CronbachAlpha لقياس ثبات أداة الدراسة (الإستبانة) ومقدار الإتساق الداخلي لها. ودرجة مصداقية الإجابات عن فقرات الإستبانة.
- معامل تضخم التباين VarianceInflationFactor (VIF) اختبار التباين المسموح للتأكد من عدم وجود ارتباط متعدد Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة.
- تحليل الإنحدار المتعدد MultipleRegressionanalysis وذلك للتحقق من أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة في متغير تابع واحد.

(8-3) : صدق أداة الدراسة وثباتها

أ) الصدق الظاهري

قامت الباحثة بإعداد إستبانة توفر البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها كما تم عرض هذه الإستبانة على مجموعة من الأساتذة المحكمين تتالف من (7) من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصة في إدارة الأعمال والأعمال الإلكترونية، بالإضافة إلى عرض مشكلة الدراسة ونموذج الدراسة والفرضيات لإبداء رأيهم فيها، حيث تمأخذ آرائهم التي تم الإتفاق عليها وإجراء التعديلات الضرورية على الإستبانة، وتم عرض أسماء المحكمين بناء على ملحق رقم (2).

ب) ثبات أداة الدراسة

تم استخدام اختبار الإتساق الداخلي كرونباخ ألفا (CronbachAlpha) لقياس مدى التنساق في إجابات المبحوثين عن كل الأسئلة الموجودة في المقياس، والجدول (2 - 3) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة:

ثبات أداة الدراسة

الجدول (2 - 3)

قيمة α	المتغير
0.708	الجذب الإلكتروني
0.655	الاختيار الإلكتروني
0.686	التدريب الإلكتروني

0.705	التقييم الالكتروني
0.786	القدرة الاستباقية
0.797	قدرة المرونة
0.831	قدرة التكيف

الفصل الرابع

النتائج وإختبار الفرضيات

(1-4) : المقدمة

(2-4) : تحليل بيانات الدراسة

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

(4-4) : اختبار فرضيات الدراسة

(1-4) المقدمة

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

(2-4): تحليل بيانات الدراسة

٤ . ٢ . (1) أبعاد الاستقطاب الإلكتروني:

لوصف وتحليل أبعاد الاستقطاب الإلكتروني في البنوك التجارية الأردنية لجأت الباحثة إلى استخدام المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية للتحقق من معنوية الفقرات وأهمية كل فقرة، كما هو موضح بالجدول التاليه كما تُظهر ترتيب فقرات الدراسة بحسب أهميتها من وجهاً نظر العاملين في البنوك التجارية الأردنية، كما ستُظهر الجداول الأهمية لكل فقرة بحسب وجهة نظر عينة الدراسة، وكما يلي:

أولاً: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بأبعاد الاستقطاب الإلكتروني
المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمتغير (الجذب الإلكتروني، الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني)

جدول (1-4)

مستوى الموافقة	الرتبة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجذب الإلكتروني
مرتفع	1	.780	4.56	(1) يتم طرح الوظائف الجديدة على الموقع الرسمي للبنك
مرتفع	2	.839	3.90	(2) يعتبر التوظيف الإلكتروني المصدر الرئيسي لتعيين الموظفين الجدد.

مرتفع	3	.974	3.82	(3) التوظيف الإلكتروني يساعد في بناء تطبيقات قاعدة بيانات لطلبات التوظيف بسهولة
مرتفع	4	1.028	3.70	(4) يساعد التوظيف الإلكتروني تطوير عملية التوظيف لتكون أكثر فاعلية
متوسط	6	1.162	3.62	(5) يستطيع التوظيف الإلكتروني جذب المتقدمين الأكثر كفاءة بشكل أفضل من طرق التوظيف التقليدية.
متوسط	5	1.153	3.64	(6) يساعد التوظيف الإلكتروني في جذب الموظفين الأكثر كفاءة.
مرتفع		.63717	3.8737	المتوسط العام
مستوى الموافقة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاختيار الإلكتروني
مرتفع	2	1.000	4.27	(1) يعتبر الموقع الإلكتروني قادر على التفاعل مع المتقدمين
مرتفع	4	.812	3.75	(2) يستخدم البنك الأختارات الإلكترونية لتقدير طلبات المتقدمين
متوسط	6	1.002	3.52	(3) يعتمد البنك على المقابلات الإلكترونية لتقدير طلبات المتقدمين للوظائف.
متوسط	5	1.048	3.62	(4) الاختيار الإلكتروني يمكن البنك من تصنيف طلبات المتقدمين للوظائف من الأسوأ إلى الأفضل
مرتفع	1	.704	4.65	(5) يقوم البنك بإبلاغ المتقدم للوظيفة بقرار التعيين الكترونيا
مرتفع	3	.994	3.91	(6) يعتمد البنك على نتائج الاختارات والم مقابلات الإلكترونية لاتخاذ قرارات معينة
مرتفع		.56658	3.9544	المتوسط العام
مستوى الموافقة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التدريب الإلكتروني
مرتفع	1	.948	4.11	(1) يقوم البنك بتدريب الموظفين على استخدام الكمبيوتر في عملهم.
مرتفع	2	.844	3.96	(2) البنك يحدد احتياجات التدريب الكترونيا.
مرتفع	3	.922	3.93	(3) عمليه التدريب في البنك تتم عبر طرق وسائل الكترونيه مختلفه.
مرتفع	4	.996	3.74	(4) التدريب الإلكتروني يساهم في خفض تكاليف التدريب

مرتفع		.66660	3.9355	المتوسط العام
مستوى الموافقة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التقييم الإلكتروني
مرتفع	1	.856	4.36	(1) يستخدم البنك بصمه اليد لتسجيل ساعات الدوام
مرتفع	2	.780	3.94	(2) يقوم البنك بتقييم اداء العاملين الكترونيا
مرتفع	3	.903	3.87	(3) يقوم البنك بارسال تقارير الأداء الكترونيا
متوسط	4	1.031	3.56	(4) يعتمد البنك على تقارير الأداء الإلكترونية في قرارات اداره الموارد البشرية.
متوسط	6	1.103	3.42	(5) التقييم الإلكتروني يساعد على اشراك عدة اطراف في عملية التقييم.
متوسط	5	1.113	3.49	(6) التقييم الإلكتروني يوفر للبنك قاعده بيانات عن اداء الموظفين.
مرتفع		.61803	3.7747	المتوسط العام

يشير الجذب الإلكتروني إلى أن هذا البعد حق وسطاً حسابياً (3.8737) من مساحة المقياس الكلي والبالغة (6) وبإنحراف معياري قدره (63717). وهذا ما يشير إلى أن مستوى الجذب الإلكتروني مرتفع وذلك من وجده نظر أفراد العينة.

حيث نلاحظ أن اتجاهات أفراد العينة كانت إيجابية نحو الفقرات أعلى وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3) كما تبين أن الفقرة (1) هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي " يتم طرح الوظائف الجديدة على الموقع الرسمي للبنك" إذ يبلغ 4.56، وبإنحراف معياري 780. وبمستوى مرتفع وتاليها الفقرة (2) "يعتبر التوظيف الإلكتروني المصدر الرئيسي لتعيين الموظفين الجدد" بمتوسط حسابي يبلغ 3.90 وبإنحراف معياري 839 وبمستوى مرتفع ومن ثم الفقرة (3) "التوظيف الإلكتروني يساعد في بناء تطبيقات قاعده بيانات لطلبات التوظيف بسهوله" بمتوسط حسابي يبلغ 3.82، وانحراف معياري 974. ومستوى

مرتفع وتحتل الفقرة (4) "يساعد التوظيف الإلكتروني تطوير عملية التوظيف لتكون أكثر فعالية" بمتوسط حسابي يبلغ 3.70، وإنحراف معياري 1.028 ومستوى مرتفع تليها الفقرة (6) "يساعد التوظيف الإلكتروني في جذب الموظفين الأكثر كفاءة" بمتوسط حسابي يبلغ 3.64 وإنحراف معياري 1.153 ومستوى متوسط وتحتل الفقرة (5) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يبلغ 3.60 وإنحراف معياري 1.162 ومستوى متوسط.

ثانياً: يشير هذا الجدول إلى أن بعد الإختيار الإلكتروني حق وسطاً حسابياً (3.9544) من مساحة المقياس الكلي والبالغة (6) وبإنحراف معياري قدره (5.6658). وهذا ما يشير إلى أن مستوى الإختيار الإلكتروني مرتفع وذلك من وجده نظر أفراد العينة.

وتبين النتائج أن المتوسط العام البالغ 3.95 يعكس ارتفاع مستوى تطبيق متغير الإختبار الإلكتروني، كما نلاحظ أن الفقرة (5) "يقوم البنك بإبلاغ المتقدم للوظيفة بقرار التعين الإلكتروني" هي أكثر الفرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 4.65، وإنحراف معياري 704. ومستوى مرتفع تليها الفقرة (1) "يعتبر الموقع الإلكتروني قادر على التفاعل مع المتقدمين" بمتوسط حسابي يبلغ 4.27، وإنحراف معياري 1.000 ومستوى مرتفع وتحتل الفقرة (6) المرتبة الثالثة"يعتمد البنك على نتائج الإختبارات والمقابلات الإلكترونية لاتخاذ قرارات معينة" بمتوسط حسابي يبلغ 3.91، وإنحراف معياري 994. ومستوى مرتفع تليها الفقرة (2) بمتوسط حسابي يبلغ (3.75)،

"يستخدم البنك الإختبارات الإلكترونية لتقدير طلبات المتقدمين" وإنحراف معياري 812 ومستوى مرتفع وتحتل الفقرة (4) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي يبلغ 3.62"الاختيار الإلكتروني يمكن البنك من تصنيف طلبات المتقدمين للوظائف من الأسوأ إلى الأفضل" وإنحراف معياري 1.048 ومستوى متوسط وتحتل الفقرة (3) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي

يبلغ 3.52. يعتمد البنك على المقابلات الإلكترونية لتقدير طلبات المتقدمين للوظائف." وإنحراف معياري 1.002 بمستوى متوسط.

ثالثاً: يشير هذا الجدول إلى أن بعد التدريب الإلكتروني حقق وسطاً حسابياً (3.9355) من مساحة المقياس الكلي والبالغة (4) وبإنحراف معياري قدره (66660). وهذا ما يشير إلى أن مستوى التدريب الإلكتروني مرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

حيث نلاحظ أن المتوسط العام البالغ 3.93 يعكس ارتفاع مستوى الموافقة على متغير التدريب الإلكتروني، كما نلاحظ أن الفقرة (1) "يقوم البنك بتدريب الموظفين على استخدام الحاسوب في عملهم." هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 4.11 وإنحراف معياري 948. ومستوى مرتفع تليها الفقرة (2) "البنك يحدد احتياجات التدريب الإلكتروني." بمتوسط حسابي يبلغ (3.96) وإنحراف معياري 844. ومستوى مرتفع وتليها الفقرة (3) "عملية التدريب في البنك تتم عبر طرق وسائل إلكترونية مختلفة." بمتوسط حسابي يبلغ 3.93، وإنحراف معياري 922 ومستوى مرتفع وتحتل الفقرة (4) المرتبة الأخيرة "التدريب الإلكتروني يساهم في خفض تكاليف التدريب" بمتوسط حسابي يبلغ 3.74. وإنحراف معياري 996. ومستوى مرتفع رابعاً: يشير هذا الجدول إلى أن بعد التقديم الإلكتروني حقق وسطاً حسابياً (3.7747) من مساحة المقياس الكلي والبالغة (6) وبإنحراف معياري قدره (61803). وهذا ما يشير إلى أن مستوى التقديم الإلكتروني مرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

حيث نلاحظ أن المتوسط العام البالغ 3.77 يعكس ارتفاع مستوى الموافقة على المتغير أعلاه، كما نلاحظ أن الفقرة (1) "يستخدم البنك بصمه اليد لتسجيل ساعات الدوام" هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 4.36، وإنحراف معياري 856. ومستوى مرتفع تليها الفقرة (2) "يقوم البنك بتقييم أداء العاملين إلكترونياً" بمتوسط حسابي يبلغ 3.94، وإنحراف

معياري 780. ومستوى مرتفع وتحتل الفقرة (3) "يقوم البنك بإرسال تقارير الأداء الإلكترونياً" المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يبلغ 3.87، وانحراف معياري 903 . ومستوى مرتفع وتليها الفقرة (4) "يعتمد البنك على تقارير الأداء الإلكترونية في قرارات إدارة الموارد البشرية" بمتوسط حسابي يبلغ 3.56، وانحراف معياري 1.031 ومستوى متوسط وتليها الفقرة (6) "التقييم الإلكتروني يوفر للبنك قاعده بيانات عن أداء الموظفين." بمتوسط حسابي يبلغ 3.49 وإنحراف معياري 1.113 ومستوى متوسط وتحتل الفقرة (5) "التقييم الإلكتروني يساعد على إشراك عدة أطراف في عملية التقييم." المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يبلغ 3.42. وانحراف معياري 1.103 ومستوى متوسط.

(4 . 2) أبعاد سرعة إستجابة القوى العاملة

لوصف وتحليل أبعاد سرعة إستجابة القوى العاملة في البنوك التجارية الأردنية لجأت الباحثة إلى استخدام المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، وأهمية كل فقرة، كما هو موضح بالجداول التالية كما تُظهر أيضًا الجداول ترتيب فقرات الدراسة بحسب أهميتها من وجهة الموظفين في البنوك التجارية، حيث تظهر الجداول مستوى الأهمية لكل فقرة بحسب وجهة نظر عينة الدراسة، وكما يلي:

أولاً: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة في سرعة إستجابة القوى

العاملة:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير (القدرة الاستباقية، قدرة المرونة، قدرة التكيف)

جدول (2-4)

مستوى الموافقة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القدرة الاستباقية
مرتفع	1	.591	4.66	1) لدى القدرة على التنبؤ بالمشاكل التي قد تحدث في عملي
مرتفع	2	.631	4.20	2) لدى القدرة على حل المشاكل الجديدة والمعقدة في العمل.
مرتفع	4	.978	4.00	3) اعاجز الصعوبات في عملي قبل ان تتحول الى مشاكل كبيرة
مرتفع	3	.854	4.02	4) ابحث عن طرق جديدة لتطوير اساليب العمل.
مرتفع	5	.861	3.89	5) عندما ارى شيء لا يعجبني احاول اصلاحه.
مرتفع	9	.928	3.78	6) احاول ايجاد طرق اكثر فعالية ل القيام بعملي
مرتفع	10	1.049	3.77	7) اقوم بتصميم اساليب وطرق جديدة ضمن حدود عملي.
مرتفع	6	.972	3.89	8) لا اقوم بتأجيل الاعمال المطلوبه في عملي.
مرتفع	7	.986	3.88	9) احاول ان افكر بطرق خلاقه لحل المشاكل.
مرتفع	8	1.013	3.82	10) اقوم بايجاد طرق جديدة لاستخدام المصادر المتاحه عندما تكون هذه المصادر غير كافية لاتمام العمل
مرتفع		.52522	3.9922	المتوسط العام

مستوى الموافقة	الرتبة	الاتحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قدرة المرونة
مرتفع	1	.699	4.67	(1) انا مستعد للتعامل مع متغيرات عملي
مرتفع	3	.686	4.13	(2) التغيرات في العمل تحفزني .
مرتفع	2	.904	4.20	(3) احب ان اغير طريقه اسلوب العمل القديمه.
مرتفع	4	.933	4.01	(4) استطيع ان اقوم بعملي دون الحاجه للامام الكامل بطبيعة الوظيفه.
مرتفع	6	.892	3.94	(5) استطيع تحمل اوضاع العمل عندما تكون الاشياء غامضه او متشوشه.
مرتفع	5	.848	3.95	(6) استطيع القيام بواجباتي رغم عدم وضوح التعليمات
مرتفع	7	.864	3.88	(7) احافظ على هدوئي في ظروف العمل الصعبه.
مرتفع	11	.982	3.77	(8) استطيع ان اقوم بعملي بفعاليه اثناء الظروف الصعبه او ضغط العمل.
مرتفع	10	.951	3.79	(9) اقوم بعملي جيدا عندما اواجه كميء عمل كبيره في جدول زمني قصير.
متوسط	12	1.044	3.59	(10) عند حدوث ظروف صعبه في العمل فأنني اقبلها .
مرتفع	8	1.048	3.88	(11) عند حدوث ظروف صعبه فأنني احاول اداره المشكله.
مرتفع	9	1.088	3.84	(12) غير طريقيه عملي بأكملها في حالة حدوث مشكله طارئه.
مرتفع		.51151	3.9694	المتوسط العام
مستوى الموافقة	الرتبة	الاتحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قدرة التكيف
مرتفع	2	.884	4.45	(1) استطيع ان انظم سلوكى الاخلاقى بأظهار الاحترام لعادات وقيم الاخرين بسهوله

مرتفع	5	.746	4.01	(2) استطيع ان اغير سلوكى للعمل بطريقه اكثر فعاليه مع الناس بسهوله
مرتفع	8	.881	3.82	(3) استطيع تقبل انتقاد الآخرين بسهوله
مرتفع	9	.907	3.82	(4) استطيع ان تعلم المعرف الجديده والمهارات الضروريه للقدرة على استخدام معدات جديده في العمل بسرعه
مرتفع	10	1.162	3.80	(5) استطيع ان اتواصل مع الناس على اختلاف خبراتهم العلميه
مرتفع	1	.671	4.64	(6) استطيع ان اتعلم المعرف الجديده والمهارات الضروريه للقيام بواجبات عملي بالوقت المحدد بسرعه
مرتفع	3	.698	4.15	(7) استطيع ان اتعلم المعرف الجديده والمهارات الضروريه للقدرة على استخدام اساليب جديده في العمل بسرعه
مرتفع	4	.853	4.04	(8) استطيع ان اتعلم المعرف الجديده والمهارات الضروريه للقيام في اداء مهام اضافيه في العمل بسرعه
مرتفع	12	1.023	3.79	(9) من السهل علي التأقلم مع الحاجة لاستخدام معدات جديده في العمل.
مرتفع	11	.949	3.80	(10) من السهل علي ان اكيف نفسي بطريقة تناسب مع طريقه عمل الآخرين المختلفه.
مرتفع	13	.934	3.79	(11) من السهل علي ان استطيع اداء اكثرب من مهمه في نفس الوقت.
مرتفع	7	.934	3.88	(12) من السهل علي التكيف مع اساليب عمل جديده
مرتفع	14	1.045	3.79	(13) من السهل علي عمل علاقات جيده مع الموظفين من اقسام اخرى.
مرتفع	6	.969	3.95	(14) استطيع التأقلم بسرعه بالانتقال من مهمه الى اخري.

مرتفع	15	1.017	3.78	(15) استطيع ان اتأقلم بسرعه بتبع اساليب عمل جديده تتناسب مع زملائي اللذين لديهم طريقه مختلفه بالعمل
مرتفع	16	1.117	3.77	(16) استطيع التأقلم بسرعه لاعتماد خطط جديده عندما تكون الموارد او المعدات الضروريه غير متوفره.
مرتفع		.49629	3.9546	المتوسط العام

أولاً: يشير هذا الجدول إلى أن بعد القدرة الإستباقيه حق وسطاً حسابياً (3.9922) من مساحة المقياس الكلي والبالغة (10) وبإنحراف معياري قدره (5.252). وهذا ما يشير إلى أن مستوى القدرة الإستباقيه مرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة. حيث نلاحظ أن إتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات أعلى وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3)، كما تبين أن المتوسط العام البالغ 3.9922 يعكس ارتفاع مستوى الموافقة على المتغير أعلى.

كما نلاحظ أن الفقرة (1) "لدي القدرة على التنبؤ بالمشاكل التي قد تحدث في عملي" هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 4.66 وانحراف معياري 591. ومستوى مرتفع وتليها الفقرة (2) "لدي القدرة على حل المشاكل الجديدة والمعقدة في العمل." بمتوسط حسابي يبلغ (4.20)، وانحراف معياري 631. ومستوى مرتفع وتليها الفقرة (4) "ابحث عن طرق جديدة لتطوير أساليب العمل." بمتوسط حسابي يبلغ (4.02)، وانحراف معياري 854. ومستوى مرتفع وتحتل الفقرة (3) "أعالج الصعوبات في عملي قبل أن تتحول إلى مشاكل كبيرة" المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.00) وإنحراف معياري 978. ومستوى مرتفع بينما تليها الفقرة (5)

"عندما أرى شيء لا يعجبني أحاول إصلاحه." بمتوسط حسابي يبلغ (3.89) وإنحراف معياري 861. ومستوى مرتفع وتحتل الفقرة (8) " لا أقوم بتأجيل الأعمال المطلوبة في عملي.

المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.88، وإنحراف معياري 972. ومستوى مرتفع وتليها الفقرة (10) "أقوم بإيجاد طرق جديدة لاستخدام المصادر المتاحة عندما تكون هذه المصادر غير كافية لإتمام العمل" بمتوسط حسابي يبلغ 3.82، وإنحراف معياري 1.013 ومستوى مرتفع وتليها الفقرة (6) "أحاول إيجاد طرق أكثر فعالية للقيام بعملي بمتوسط حسابي 3.78 وإنحراف معياري 928. ومستوى مرتفع وأخيراً الفقرة (7) بمتوسط حسابي يبلغ 3.77.

ثانياً: كما يشير هذا الجدول إلى أن بعد قدرة المرونة حقق وسطاً حسابياً (3.9694) من مساحة المقياس الكلي والبالغة (12) وبإنحراف معياري قدره (51151). وهذا ما يشير إلى أن مستوى قدرة المرونة مرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

حيث نلاحظ أن إتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات أعلى وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3).

كما نلاحظ أن الفقرة (1) "أنا مستعد للتعامل مع متغيرات عملي" هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ (4.67) وإنحراف معياري 699. ومستوى مرتفع تليها الفقرة (3) "أحب أن أغير طريقة أساليب العمل القديمة." بمتوسط حسابي يبلغ (4.20) وإنحراف معياري 404. ومستوى مرتفع والفقرة (2) "التغيرات في العمل تحفزني" بمتوسط حسابي يبلغ (4.13) وإنحراف معياري 686. ومستوى مرتفع وتحتل الفقرة (10) "عند حدوث ظروف صعبة في العمل فإنني أقبلها" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يبلغ (3.59)، وإنحراف معياري 1.044 ومستوى متوسط.

ثالثاً : يشير هذا الجدول إلى أن بعد قدرة التكيف حقق وسطاً حسابياً (3.9546) من مساحة المقياس الكلي والبالغة (16) وبإنحراف معياري قدرة (49629) وهذا ما يشير إلى أن مستوى قدرة التكيف مرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

حيث نلاحظ أن المتوسط العام للبالغ 3.95 يعكس ارتفاع مستوى الموافقة على المتغير أعلاه، كما تبين أن الفقرة (6) "أستطيع أن أتعلم المعارف الجديدة والمهارات الضرورية ل القيام بواجبات عملي بالوقت المحدد بسرعة" هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 4.64، وإنحراف معياري 67.، ومستوى مرتفع تiliها الفقرة (1) "أستطيع أن أنظم سلوكى الأخلاقي بإظهار الاحترام لعادات وقيم الآخرين بسهولة" بمتوسط حسابي يبلغ 4.45، وإنحراف معياري 884. ومستوى مرتفع وتليها الفقرة (7) "أستطيع أن أتعلم المعارف الجديدة والمهارات الضرورية لقدرة على استخدام أساليب جديدة في العمل بسرعة" بمتوسط حسابي يبلغ 4.15 وإنحراف معياري 698. ومستوى مرتفع وتليها الفقرة (8) "أستطيع أن أتعلم المعارف الجديدة والمهارات الضرورية ل القيام في أداء مهام إضافية في العمل بسرعة" بمتوسط حسابي يبلغ 4.04 وإنحراف معياري 853. ومستوى مرتفع وتحتل الفقرة (16) "أستطيع التأقلم بسرعة لاعتماد خطط جديدة عندما تكون الموارد او المعدات الضرورية غير متوفرة." المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يبلغ 3.77. وإنحراف معياري 1.117 ومستوى مرتفع.

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

قبل البدء في تطبيق تحليل الإنحدار لإختبار فرضيات الدراسة قامت الباحثه بإجراء بعض الإختبارات وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الإنحدار، إذ تم التأكيد من عدم وجود إرتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة Multicollinearity باستخدام معامل تضخم

التبابن (VIF) و اختبار التبابن المسموح به Tolerance لكل متغير من متغيرات الدراسة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التبابن المسموح به (VIF) للقيمة (10)، وأن تكون قيمة التبابن المسموح به Tolerance أكبر من (0.05) مما يدل على عدم وجود Multicollinearity وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

نتائج اختبار VIF

جدول (3-4)

Tolerance	VIF	
0.647	1.545	الجذب الإلكتروني
0.655	1.528	الاختيار الإلكتروني
0.66	1.516	التدريب الإلكتروني
0.699	1.431	التقييم الإلكتروني

اختبار التوزيع الطبيعي

لقد تم استخدام اختبار (k-S) حيث تبين أن قيمة Sig بالنسبة لكل متغير أكبر من 0.05 مما يدل عن إتباع العينات للتوزيع الطبيعي.

(4-4) : اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

H_01 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني) الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على سرعة الاستجابة للقوى العاملة.

لقد تم استخدام اختبار الإنحدار المتعدد لاختبار الفرضية أعلاه حيث تم التوصل إلى

النتائج التالية:

اختبار الانحدار المتعدد للفرضية الرئيسية

جدول (4-4)

Adjustedr ²	r ²	R	الدالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج
0.38	0.389	0.624	0.000	40.011	4.398	4	17.592	الانحدار
					0.11	251	27.589	البواقي
						255	45.18	المجموع

يشير الجدول أعلاه إلى أن قيمة F المحسوبة البالغة 40.011 ذات دلالة إحصائية عند

مستوى 0.05 وتباعاً لقاعدة القرار التي تقول أنه تقبل الفرضية العدمية H_0 إذا كانت قيمة sig

أكبر من مستوى الدلالة 0.05 بينما ترفض الفرضية العدمية H_0 إذا كانت قيمة sig أقل من أو

تساوي مستوى الدلالة 0.05 ، فإنه يمكن القول أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاستقطاب

الإلكتروني (الجذب الإلكتروني) الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني)

على سرعة الاستجابة للقوى العاملة (القدرة الاستباقية، قدرة المرونة، قدرة التكيف) في البنوك

التجارية الأردنية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

وبلغت قوة العلاقة 0.624 والمتغيرات المستقلة تفسر 38.9% من التغيير في المتغير

التابع.

معاملات الانحدار للفرضية الرئيسية

جدول (5-4)

الدالة	T	Beta	B	المتغير
0.000	11.422		1.979	الثابت
0.001	3.483	0.214	0.141	الجذب الإلكتروني
0.828	0.227	0.014	0.01	الاختيار الإلكتروني
0.004	2.927	0.178	0.112	التدريب الإلكتروني
0.000	6.334	0.374	0.255	التقييم الإلكتروني

نلاحظ أن قيمة t المحسوبة لكل من متغير (الجذب الإلكتروني، التدريب الإلكتروني والتقييم الإلكتروني) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 مما يدل على وجود تأثير لكل من هذه المتغيرات على المتغير التابع بينما تبين عدم وجود تأثير للأختيار الإلكتروني على المتغير

التابع

وحيث ينبع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

H_01 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني) الاختبار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على القدرة الاستباقية للعاملين في البنوك التجارية.

لقد تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية أعلاه حيث تم التوصل إلى

النتائج التالية:

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

جدول (6-4)

Adjusted r^2	r^2	R	الدالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج
0.345	0.356	0.596	0.000	34.617	6.252	4	25.01	الانحدار
					0.181	251	45.335	البواقي
						255	7.344	المجموع

يشير الجدول أعلاه إلى أن قيمة F المحسوبة البالغة 34.617 ذات دلالة إحصائية عند

مستوى 0.05 وتبعاً لقاعدة القرار التي تقول أنه تقبل الفرضية العدمية H_0 إذا كانت قيمة sig

أكبر من مستوى الدلالة 0.05 بينما ترفض الفرضية العدمية H_0 التي تشير إلى أنه لا يوجد

أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني) الاختيار الإلكتروني، التدريب

الكتروني، التقييم الإلكتروني) على القدرة الاستباقية للعاملين في البنوك التجارية. إذا كانت

قيمة sig أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05، فإنه يمكن القول أنه يوجد تأثير ذو دلالة

إحصائية للاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني) الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني،

التقييم الإلكتروني) على القدرة الاستباقية للعاملين في البنوك التجارية.

حيث بلغت قوة العلاقة 0.596 والمتغيرات المستقلة تفسر 35.6% من التغيير في

المتغير التابع.

معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الاولى

جدول (7-4)

الدالة	T	Beta	B	المتغير
0.000	7.067		1.57	الثابت
0.011	2.575	0.162	0.134	الجذب الإلكتروني
0.152	1.437	0.09	0.083	الاختيار الإلكتروني
0.125	1.54	0.096	0.076	التدريب الإلكتروني
0.000	6.564	0.398	0.338	التقييم الإلكتروني

نلاحظ أن قيمة t المحسوبة لكل من متغير (الجذب الإلكتروني، والتقييم الإلكتروني)

ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 مما يدل على وجود تأثير لكل من متغير (الجذب الإلكتروني، والتقييم الإلكتروني) على المتغير التابع وعدم وجود تأثير لكلا من اختيار الإلكتروني والتدريب الإلكتروني على المتغير التابع .

H02: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني) الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على قدرة المرنة للعاملين في البنوك التجارية.

لقد تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية أعلاه حيث تم التوصل إلى

النتائج التالية:

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

جدول (8-4)

Adjusted R ²	R ²	R	الدالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج
0,214	0.226	0.475	0.000	18.322	3.77	4	15.078	انحدار
					0.206	251	51.64	البواقي
						255	66.719	المجموع

يشير الجدول أعلاه إلى أن قيمة F المحسوبة البالغة 18.322 ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 وتبعد لقاعدة القرار التي تقول أنه تقبل الفرضية العدمية H_0 إذا كانت قيمة sig أكبر من مستوى الدلالة 0.05 بينما ترفض الفرضية العدمية H_0 التي تشير إلى أنه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني) الاختبار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على قدرة المرونة للعاملين في البنوك التجارية. إلا إذا كانت قيمة sig أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 ، فإنه يمكن القول أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني) الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على قدرة المرونة للعاملين في البنوك التجارية.

حيث بلغت قوة العلاقة 0.475 والمتغيرات المستقلة تفسر 22.6% من التغيير في المتغير التابع.

معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

جدول (9-4)

الدلالة	T	Beta	B	المتغير
0.000	9.141		2.167	الثابت
0.01	2.609	0.18	0.145	الجذب الإلكتروني
0.716	0.364-	0.025-	0.023-	الاختيار الإلكتروني
0.017	2.401	0.164	0.126	التدريب الإلكتروني
0.000	4.025	0.267	0.221	التقييم الإلكتروني

نلاحظ أن قيمة t المحسوبة لكل من متغير (الجذب الإلكتروني، التدريب الإلكتروني والتقيم الإلكتروني) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 مما يدل على وجود تأثير لكل من

هذه المتغيرات على المتغير التابع حيث تبين عدم وجود اثر للأختيار الإلكتروني على المتغير التابع .

H_03 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني) الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني على قدرة التكيف للعاملين في البنوك التجارية.

لقد تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية أعلاه حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

جدول (10-4)

Adjusted r^2	r^2	R	الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج
0.239	0.251	0.501	0.000	21.004	3.938	4	15.751	الانحدار
					0.187	251	47.057	الباقي
						255	62.808	المجموع

يشير الجدول أعلاه إلى أن قيمة F المحسوبة البالغة 21.004 ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 ، وتبعاً لقاعدة القرار التي تقول أنه تقبل الفرضية العدمية H_0 إذا كانت قيمة sig أكبر من مستوى الدلالة 0.05 بينما ترفض الفرضية العدمية H_0 التي تشير إلى أنه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني) الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني على قدرة التكيف للعاملين في البنوك التجارية إذا كانت قيمة sig أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 ، فإنه يمكن القول أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية

للاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني، الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على قدرة التكيف للعاملين في البنوك التجارية الأردنية.

حيث بلغت قوة العلاقة 0.501 والمتغيرات المستقلة تفسر 25.1% من التغيير في المتغير التابع.

معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

(11-4)

الدلالة	T	Beta	B	المتغير
0.000	9.253		2.094	الثابت
0.007	2.704	0.184	0.143	الجذب الإلكتروني
0.855	0.183-	0.012-	0.011-	الاختيار الإلكتروني
0.013	2.492	0.168	0.125	التدريب الإلكتروني
0.000	4.33	0.283	0.227	التقييم الإلكتروني

نلاحظ أن قيمة t المحسوبة لكل من متغير (الجذب الإلكتروني، التدريب الإلكتروني والتقييم الإلكتروني) ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 مما يدل على وجود تأثير لكل من هذه المتغيرات على المتغير التابع وعدم وجود تأثير للأختيار الإلكتروني على المتغير التابع.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

(1 - 5) : النتائج

(2 - 5) : التوصيات

(1-5) : النتائج

يتناول الفصل الخامس من الدراسة أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة في ظل نتائج التحليل الإحصائي وإختبار الفرضيات الواردة في الفصل الرابع، وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها تم تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تأمل الباحثة أن تمثل خارطة طريق للمديرين والعاملين في البنوك التجارية الأردنية في تعزيز المعرفة الكافية للاستقطاب الإلكتروني ولما له من أثر كبير في تقليل الكلفة على البنوك التجارية الأردنية. كما تم تقديم مجموعة من التوصيات العلمية التي تأمل الباحثة أن تشكل قاعدة إطلاق للدراسات المستقبلية المتعلقة بالاستقطاب الإلكتروني.

(5 - 1) : النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

1. أظهرت نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات هذه الدراسة أن الاستقطاب الإلكتروني بأبعاده (الجذب الإلكتروني، الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) كانت جميعها مرتفعة، ومن خلال نتائج التحليل الوصفي التي تم التوصل إليها فإن الباحثة تفسر ذلك بأن الاستقطاب الإلكتروني في البنوك التجارية مرتفعة بسبب إهتمام الإدارة ودعمها المستمر لكافة الأعمال التي من الممكن أن تطبق بشكل إلكتروني، مما يدعم ذلك على زيادة فاعالية البنوك بالكثير من الأعمال الإلكترونية من ضمنها الاستقطاب الإلكتروني وهذا يتفق مع دراسه (أبو العلا، 2009).

2. أظهرت نتائج التحليل الوصفي أيضاً أن إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص الجذب الإلكتروني قد ساهمت في الاستقطاب الإلكتروني من قبل البنوك، وتسدل الباحثة على أن الكلفة المرتفعة للإعلانات الخاصة بطلب الموظفين الجدد قد تم التخلص منها عن طريق

الإعلانات الإلكترونية التي تتبعها الشركة من خلال موقعها الإلكتروني والسماح للمرشحين

بتبعية طلب التوظيف بشكل إلكتروني وهذا يتفق مع دراسة (فريج، 2016).

3. بينت نتائج التحليل الوصفي من وجهة نظر المبحوثين فيما يتعلق بمتغير الإختيار الإلكتروني في البنوك أنها كانت مرتفعة مما يشير إلى أن الاستقطاب الإلكتروني يساعد على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وهذا يتفق مع دراسة (Hosein, 2012).

4. بينت نتائج التحليل الوصفي فيما يخص التدريب الإلكتروني في البنوك أنها كانت مرتفعة مما يشير إلى أن الاستقطاب الإلكتروني يساعد على تأهيل العاملين لاستخدام أنظمة البنوك وهذا يتفق مع دراسة (المحامي، 2011)

5. بينت نتائج التحليل الوصفي فيما يخص فقرات متغير التقييم الإلكتروني في البنوك أنها كانت مرتفعة حيث أن الاستقطاب الإلكتروني يساعد بأن تكون أكثر عدالة حيث تعطى الفرصة لكافة المتقدمين بالتساوي.

6. بینت النتائج أن سرعة الإستجابة لقوى العاملة كانت أيضاً مرتفعاً ويعود ذلك لعدة أسباب من وجهة نظر الباحثة أهمها:

- وجود روح المبادرة والإستباقية بين الموظفين لتنفيذ الأنشطة التي يكون لها تأثير إيجابي

في العمل.

- الشعور بمرونة العاملين على قدرة الكفاءة تحت الإجهاد للتغيير الطارئ في بيئة العمل.

- أساليب التكيف الأكثر ملائمة لمعالجة المواقف المختلفة في أسرع وقت ممكن.

وهذا يتفق مع دراسة (Sherehiy, 2008).

٥ - ١ - ٢) النتائج المتعلقة بِاختبار فرضيات الدراسة

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني والذى يتمثل في (الجذب الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على سرعة الإستجابة للقوى العاملة والذي يتمثل (بالقدرة الإستباقية، قدرة المرونة، قدرة التكيف) في البنوك التجارية الأردنية وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، إذ بلغت القوة R^2 فقد بلغ (38.9) ومن خلال نتائج التحليل التي تم التوصل إليها تبين من عدم وجود أثر للإختيار الإلكتروني على المتغير التابع فإن الباحثة تفسر ذلك بأن الإختيار الإلكتروني ليس له أثر، بسبب أن الإختيار هو من أهم المراحل الأساسية في استقطاب العاملين للمنظمة لذلك يجب أن يعتمد على وجود عوامل سرعة الإستجابة من قبل المتقدمين ووجود الثقة بأن يكون فعلاً لديهم القدرة على الإستباقية والمرونة والتكيف وكل ذلك لا يمكن أن يتبيّن من خلال التعين الإلكتروني وذلك بسبب عدم التأكيد من مصادر البيانات والوثائق المكتوبة على موقع الوظيفة.

٢. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني) الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على القدرة الإستباقية للعاملين في البنوك التجارية، وبلغت قوة العلاقة 0.596 والمتغيرات المستقلة تفسر 35.6% من التغيير في المتغير التابع وهذا يتفق مع دراسة (Sherehiy,200) التي أكدت على استكشاف أثر الإستباقية في أداء العاملين بشكل فعال وسريع داخل المنظمة.

٣. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني) الإختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على قدرة المرونة للعاملين في البنوك التجارية، وبلغت قوة العلاقة 0.475 والمتغيرات المستقلة تفسر 22.6% من التغيير في

المتغير التابع. كما يتفق مع دراسة (sherehiy, 2008) أن استراتيجيات الإداره المرتبطة

بالرشاقه تؤثر إيجاباً على الإستقلالية، وقدرة الكفاءة، وتعاون الموظفين، فإن الموظفين في

هذه المؤسسه سيكونون أكثر مرونة والقدرة على التأقلم.

4. أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني) الإختيار

الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني) على قدرة التكيف للعاملين في البنوك

التجاريه الأردنية، وبلغت قوه العلاقة 0.501 والمتغيرات المستقلة تفسر 25.1% من

التغير في المتغير التابع كما تتفق مع دراسة (المحاميد، 2011) في دراسة مستوى تكيف

وإستجابة العاملين إلى ضرورة تركيز المنظمات على الإختيار الدقيق للعاملين والعمل على

تطوير قدراتهم ومهاراتهم وتدريبهم لكي تكون لديهم الإستجابة الرشيقه لأي تغيرات تطرأ

في بيئه العمل.

(2-5) التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن للباحثه أن توصي بما يلي:

1. العمل على وضع سياسات وإجراءات من شأنها تعديل العمل على الاستقطاب الإلكتروني

في البنوك الأردنية لتحسين سرعة الإستجابة للقوى العاملة ولما له من مساهمه في تقليل

تكلفة الاستقطاب بالبنوك.

2. العمل على دراسة كيفية ممارسة الجذب الإلكتروني في البنوك التجاريه لما له من مساهمه

في تقليل تكلفة الاستقطاب.

3. إتباع سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وخصوصاً في دائرة الاستقطاب

لما لها دور فعال في إختيار الموظفين.

4. القيام بوضع برمجيات خاصة من شأنها تدريب العاملين على أنظمة البنك لتأدية المهام بشكل فعال وسريع.

5. الحث على عملية تقييم المرشحين الذين تقدموا من خلال موقع البنك الإلكتروني بحيث تكون أكثر عدالة للمتقدمين.

6. العمل على ضرورة إيجاد الإستباقية وروح المبادرة للموظفين في البنوك التجارية والتأكد من مدى تطبيقها لما لها من تأثير إيجابي في بيئة العمل.

7. حث البنوك على توفير بيئة عمل آمنة من حيث الأمان الوظيفي والعمل على زيادة المرونة لدى العاملين لحل المشاكل التي تواجههم بشكل حكيم وسريع.

8. اعتماد التكيف داخل البنوك التجارية كعملية تدريبية وعلاجية مهمة مما لها أثر ملموس على أداء الموظفين لمعالجة المواقف المختلفة في أقل وقت ممكن.

9. أن تقوم البنوك بتعزيز الثقة للموظفين تحت أي ظرف طارئ في بيئة العمل وذلك من خلال الحوافز المعنوية والمادية.

النوصيات العلمية:

بناء على ما تقدم يمكن صياغة بعض النوصيات العلمية المستقبلية التالية:

1- الدراسات المستقبلية يمكنها إعادة صياغة نفس أنموذج الدراسة على عينة أشمل في قطاع مختلف للتحقق من مصداقية النموذج.

2- الدراسة الحالية اقتصرت على أربع عوامل مستقلة ولكن في الواقع العملي هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الإستجابة الرشيقه للقوى العاملة مثل خفة استراتيجيات المنظمة التي تتضمن التعاون والعاملين والإنتاج.

3- لم تأخذ هذه الدراسة أي متغيرات وسيطة ممكн أن تغير نتائج الدراسة أو تلعب دور هام في أنموذج الدراسة، فيمكن التطوير على هذا النموذج وإضافة متغيرات أخرى.

4- الدراسة الحالية اعتمدت على الإستبانة كأداة وحيدة لجمع البيانات وهي لا تخلو من التحيز سواء عند تصميمها أو عند تبئتها فالدراسات المستقبلية مدعوة لاستخدام أدوات بحثية أخرى كالمقابلة والملاحظة لتقليل درجة التحيز.

المراجع

المراجع العربية

- أبو بكر، مصطفى محمود (2006). "الموارد البشرية مدخل ل تحقيق الميزة التنافسية"، الاسكندرية- الدار الجامعية.
- أبو العلا، رانيا محمد (2009). دراسة تحليلية"عنوان "تقييم الاستقطاب الالكتروني للموارد البشرية". رسالة ماجستير جامعة المنصورة، مصر.
- الجديري، كريمه، (2011). "اثر استراتيجيات اختيار الافراد العاملين في ظل الموارد البشرية". أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، بغداد.
- السينا، جمال (2013). "ادارة الموارد البشرية". الدار الجامعية، القاهرة.
- السلمي، مؤيد (2011)."اداره الموارد البشرية الاستراتيجيه". القاهرة: دار غريب للنشر والطباعة.
- الصيرفي، محمد.(2003)."ادارة الموارد البشرية، المفاهيم والمبادئ". دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن.
- العربي، شطاح (2012). "اثر التوظيف الالكتروني على تحقيق الولاء التنظيمي". جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر
- القحطاني، (2011). "الاستقطاب الوظيفي ومدى اسهامه في التنمية البشرية". الرياض، جامعة نايف للعلوم الامنية.
- المطرودي، أيمن (2012), "الولاء التنظيمي لدى المديرين في الوزارات الأردنية " ، دراسة ميدانية. مجلة الإداري، عمان، المسقط .

- المحاميد، اسعود (2011). "العلاقة بين مشاركه المعرفه وقدره الفرد على التكيف". ، المجله الاردنية في اداره الاعمال،7(2) عمان، الاردن.
- العشر، زياد والهيتي، صلاح الدين (2010) . دراسه تحليله بعنون "تأثير الاستقطاب والبقاء على الأداء الوظيفي في وظائف الإدارة العليا". جامعه دمشق 20, (1).
- النجار، نبيل (2008). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية. ط1، الشركة العربية للنشر والتوزيع
- الهيتي، خالد عبد الرحيم (2005). إدارة الموارد البشرية، (مدخل استراتيجي) . ط2، عمان: دار وائل، الأردن.
- حنفي، عبدالغفار (2007). السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- حجازي، هيثم (2014)."المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات". عمان: دار الرضوان للنشر.
- خليل، نبيل مرسي (2013). "الميزه التنافسيه في مجال الاعمال". مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية، مصر.
- زويحف، انعام (2003). إدارة الأفراد. الطبعة الأولى، عمان: صفاء للنشر والتوزيع.
- عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2009) . "السلوك التنظيمي". عمان: الدار الجامعية.
- عباس، جيهان (2012). أهمية التحول من النظم الإدارية التقليدية إلى النظم الإدارية الرقمية". رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الافتراضية السورية، دمشق، سوريا.
- عباس، س، حسين، ع.(2006). إدارة الموارد البشرية". ط1، عمان: دار وائل للنشر.

- عباس، سُهيلة محمد (2003). "ادارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي". دار وائل، عمان، الاردن.
- عبد الباقي، ص. (2009). "الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات". الإسكندرية: الدار الجامعية.
- عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2009). "السلوك التنظيمي". الدار الجامعية، عمان، الاردن.
- عبدالباري درة، والصباخ، زهير (2008). "ادارة الموارد البشرية". ط1، عمان: دار وائل للنشر.
- عقيلي، صلاح (2005). "ادارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي". ط1، عمان: دار وائل للنشر.
- عقيلي، ع.(2005)."ادارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي". ط1، عمان: دار وائل للنشر.
- فريج، جهاد، (2016)."الاستقطاب الالكتروني وأثره على الأداء الوظيفي". رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.
- قاسم، عبد الرزاق محمد (2008). "نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن.
- قندلجي، عامر والجنابي، علاء (2015).نظم المعلومات الحاسوبية. دار المسيرة للنشر، عمان، الاردن.

- كليبي، محمد أحمد (2008). "التقنيات الحديثة وانعكاساتها على الهياكل التنظيمية للأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على الإدارة العامة لدوريات الأمن". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- ماهر، أحمد (2006). "إدارة الموارد البشرية". الدار الجامعية، مصر، الإسكندرية.
- مرعي، محمد مرعي (2001). "دليل التدريب في المؤسسات والإدارات". سوريا - دمشق دار الرضا للنشر .
- نجم، عبود النجم (2015)، "إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات"، ط 1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- نجم، نجم عبود (2004). "الإدارة الإلكترونية". دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.

المراجع الأجنبية

- Aboul-Ela, G. M. B. E. (2014). Development of a scale to measure the perceived benefits of e-recruitment from the viewpoint of the recruiter. *Journal of Business and Retail Management Research*, 9(1), 113-139.
- Afshar, Z. (2014). E-recruitment in Iranian Bank and insurance industry. *New Marketing Research Journal*, Special Issue, 69-78.
- Alavi, S., Abd. Wahab, D., Muhamad, N., & Arbab Shirani, B. (2014). Organic structure and organisational learning as the main antecedents of workforce agility. *International Journal of Production Research*, 9(21), 6273-6295.
- Al-Dmour, R. H., & Shannak, R. O. (2012). Determinants of the implementation level of electronic human resources management (E-HRM). *European Scientific Journal*, 8(17), 204-235.
- Alter, S. (2002). Information Systems: The Foundation of E-Business.. *Organizational Dynamics*, 31(3), 224-244..
- Brencic . V, and Norris, J. (2012). Employers' online recruitment and screening practices", *Economic Inquiry*, 50(1), 94-111.
- Dhamija, P. (2012). E-recruitment: a roadmap towards e-human resource management. *Researchers World*, 3(3), 33-47.
- Greiner, B. A., Krause, N., Ragland, D. R., & Fisher, J. M. (1998). Objective stress factors, accidents, and absenteeism in transit operators: a theoretical framework and empirical evidence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(2), 130-155.

- Galhenaa, B. L., & Liyanageb, D. M. (2014, February). Effect of E-Recruitment on Behavioural Intention of Candidates: Empirical Evidence From Management Undergraduates in Sri Lanka. *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*, 2(2), 159-170.
- Holm, A. (2010, May). The effect of e-recruitment on the recruitment process: Evidence from case studies of three Danish MNCs. *Journal of Management Engineering and Information Technology*, 2(2), 1-4.
- Hopp, W. J., & OYEN, M. P. (2004). Agile workforce evaluation: a framework for cross-training and coordination. *Iie Transactions*, 8(6), 919-940.
- Hosein, Z. Z., & Yousefi, A. (2012). The role of emotional intelligence on workforce agility in the workplace. *International Journal of Psychological Studies*, 4(3), 48-78.
- Khashman, A. M., & Al-Ryalat, H. A. (2015). The Impact of Electronic Human Resource Management (E-HRM) Practices on Business Performance in Jordanian Telecommunications Sector: The Employees Perspective. *Journal of Management Research*, 7(3), 115-129.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. (2012). Development of an individual work performance questionnaire. *Springer International Publishing*, 6(1), 103-114.
- Katou, A. A. (2008). Measuring the impact of HRM on organizational performance. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 1(7), 119-142.

- Khan, N. R., Awang, M., & Ghouri, A. M. (2013). Impact of E-Recruitment and Job-Seekers Perception on Intention to Pursue the Jobs.. *International journal of productivity and performance management*, 62(1), 6-28.
 - Liu, H., Li, Z., & Cai, Z. (2015).The Effects of Task Conflict and Relationship Conflict on Workforce Agility: Moderating Role of Social Media Usage. *Asian Journal of Management Research*, 1(2), 772-794.
 - Michael, A. (2006). A handbook of human resource management practice. **London and Sterling VA**, 5(7), 215-434.
 - Parker, S. K., Wall, T. D., & Jackson, P. R. (1997). “That's not my job”: Developing flexible employee work orientations. *Academy of management journal*, 6(4), 899-929..
 - Ren, J., Yusuf, Y. Y., & Burns, N. D. (2003). The effects of agile attributes on competitive priorities: a neural network approach. *Integrated Manufacturing Systems*, 61, (BOOK).
 - Sherehiy, B. (2008). Relationships between agility strategy, work organization and workforce agility. *Journal of Engineering Manufacture*, 15(6), 857-869.
 - Sharifi, H., Colquhoun, G., Barclay, I., & Dann, Z. (2001). Agile manufacturing: a management and operational framework. Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part B: *Journal of Engineering Manufacture*, 7(6), 857-869.
 - Sumukadas, N., & Sawhney, R. (2004). Workforce agility through employee involvement, *Business Horizons*, 50(4), 305–314..
- .

- Turban, E., Wetherbe, J., & McLean, E. R. (1996). Information technology for management: improving quality and productivity. Ia, *Industrial Management & Data Systems*, 309(5), 381-450
 - Yoon Kin Tong, D. (2009). A study of e-recruitment technology adoption in Malaysia. . *European Journal of Business and Management*, 7(10), 290-299.
-

الملحق رقم (1)

إستبانه الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم



تحية طيبة وبعد:

تتوىي الطالبه القيام بدراسة حول أثر الإستقطاب الإلكتروني على الاستجابه الرشيقه
لقوى العامله دراسة حالة في البنوك التجاريه - عمان - الاردن، كجزء من متطلبات الحصول
على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الإلكتروني - جامعة الشرق الأوسط.
وعليه يرجى التكرم بملئ الاستبانة وحسب شدة موافقتم على الفقرة، علما بأن هذه
البيانات ستجمع لإغراض البحث فقط.

وتقبلوا فائق الشكر والتقدير

الطالبه: خلود خالد

كانون اول/2016

المعلومات الديمografية

النوع الاجتماعي : ذكر أنثى

العمر :

- 24-20 سنه
- 29 - 25 سنه
- 35 - 30 سنه
- 40 - 36 سنه
- 41 سنه فأكثر

مؤهل العلمي :

دبلوم <input type="checkbox"/>	ثانويه عامه <input type="checkbox"/>
دراسات عليا <input type="checkbox"/>	بكالوريوس <input type="checkbox"/>

الخبرة :

10-6 سنوات <input type="checkbox"/>	5 سنوات فأقل <input type="checkbox"/>
16 - فأكثر <input type="checkbox"/>	15-11 سنة <input type="checkbox"/>

الموقع الوظيفي:

مساعد مدير <input type="checkbox"/>	مدير <input type="checkbox"/>
موظف <input type="checkbox"/>	رئيس قسم <input type="checkbox"/>

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الاستقطاب الإلكتروني (الجذب الإلكتروني، الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني)
5	4	3	2	1	
الجذب الإلكتروني					
					.1 يتم طرح الوظائف الجديدة على الموقع الرسمي للبنك
					.2 يعتبر التوظيف الإلكتروني المصدر الرئيسي لتعيين الموظفين الجدد.
					.3 التوظيف الإلكتروني يساعد في بناء تطبيقات قادره ببناء طلبات التوظيف بسهولة
					.4 يساعد التوظيف الإلكتروني تطوير عملية التوظيف لتكون أكثر فعالية
					.5 ينطبع التوظيف الإلكتروني بجذب المتقدمين الإلكتروني كفاءه أفضل من طرق التوظيف التقليدية.
					.6 يساعد التوظيف الإلكتروني في جذب الموظفين الإلكتروني كفاءه.
الاختيار الإلكتروني					
					.7 يعتبر الموقع الإلكتروني قادر على التفاعل مع المتقدمين
					.8 يستخدم البنك الاختبارات الإلكترونية لتقدير طلبات المتقدمين
					.9 يعتمد البنك على المقابلات الإلكترونية لتقدير طلبات المتقدمين للوظائف.
					.10 الاختيار الإلكتروني يمكن البنك من تصنيف طلبات المتقدمين للوظائف من الأسوأ إلى الأفضل
					.11 يقوم البنك بإبلاغ المتقدم للوظيفة بقرار التعيين الكترونيا
					.12 يعتمد البنك على نتائج الاختبارات والمقابلات الإلكترونية لأتخاذ قرارات معينه
التدريب الإلكتروني					
					.13 يقوم البنك بتدريب الموظفين على استخدام الحاسوب في عملهم.
					.14 البنك يحدد احتياجات التدريب الكترونيا.
					.15 عملية التدريب في البنك تتم عبر طرق وسائل الكترونية مختلفة.
					.16 التدريب الإلكتروني يساهم في خفض تكاليف التدريب

تقييم الأداء الإلكتروني					
يسى تخدم البنك بضمته اليد لتسجيل ساعات الدوام					.17
يقوم البنك بتقدير اداء العاملين الكترونيا					.18
يقوم البنك بإرسال تقارير الأداء الكترونيا					.19
يعتمد البنك على تقارير الأداء الالكترونية في قرارات اداره الموارد البشرية.					.20
التقييم الالكتروني يساعد على اشراك عدة اطراف في عملية التقييم.					.21
6.4 التقييم الالكتروني يوفر للبنك قاعده بيانات عن اداء الموظفين.					.22

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الاستجابة الرشيقه للقوى العامله
5	4	3	2	1	
الاستباقيه					
					لدي القدرة على التنبؤ بالمشاكل التي قد تحدث في عملي .23
					لدي القدرة على حل المشاكل الجديدة والمعقدة في العمل .24
					اعالج الصعوبات في عملي قبل ان تتحول الى مشاكل كبيره .25
					ابحث عن طرق جديدة لتطوير اساليب العمل .26
					عندما ارى شيء لا يعجبني احاول اصلاحه .27
					حاول ايجاد طرق اكثر فعالية للقيام بعملي .28
					اقوم بتصميم اساليب وطرق جديدة ضمن حدود عملي .29
					لا اقوم بتأنيل الأعمال المطلوبة في عملي .30
					احاول ان افكر بطرق خلاقه لحل المشاكل .31
					اقوم بایجاد طرق جديدة لاستخدام المصادر المتاحة عندما تكون هذه المصادر غير كافية لاتمام العمل .32
المرونة					
					انا مستعد للتعامل مع متغيرات عملي .33
					. التغيرات في العمل تحفزني .34
					احب ان اغير طريقه اساليب العمل القديمه .35
					استطيع ان اقوم بعملي دون الحاجه لالامام الكامل بطبيعة الوظيفه .36
					استطيع تحمل او ضاءع العمل عندما تكون الاشياء غامضه او مشوشه .37
					استطيع القيام بواجباتي رغم عدم وضوح التعليمات .38
					احافظ على هدوئي في ظروف العمل الصعبه .39
					استطيع ان اقوم بعملي بفعاليه اثناء الظروف الصعبه او ضغط العمل .40
					اقوم بعملي جيدا عندما اواجه كمييه عمل كبيره في جدول زمني قصير .41
					عند حدوث ظروف صعبه في العمل فأتنى اقبلها .42

					عند حدوث ظروف صعبه فأنني احاول اداره المشكله .	.43
					اغير طريقه عملني بأكملها في حالة حدوث مشكله طارئه .	.44
التكيف						
					استطيع ان انظم سلوكى الاخلاقي بأظهار الاحترام لعادات وقيم الاخرين بسهوله	.45
					استطيع ان اغير سلوكى للعمل بطريقه اكث فعاليه مع الناس بسهوله	.46
					استطيع تقبل انتقاد الآخرين بسهوله	.47
					استطيع ان تعلم المعارف الجديدة والمهارات الضروريه للقدرة على استخدام معدات جديده في العمل بسرعه	.48
					5-3. استطيع ان اتواصل مع الناس على اختلاف خبراتهم العملية	.49
					استطيع ان اتعلم المعارف الجديدة والمهارات الضروريه للقيام بواجبات عملي بالوقت المحدد بسرعه	.50
					استطيع ان اتعلم المعارف الجديدة والمهارات الضروريه للقدرة على استخدام اساليب جديده في العمل بسرعه	.51
					استطيع ان اتعلم المعارف الجديدة والمهارات الضروريه للقيام في اداء مهام اضافيه في العمل بسرعه	.52
					من السهل علي التأقلم مع الحاجة لاستخدام معدات جديده في العمل.	.53
					من السهل علي ان اكيف نفسي بطريقه تتناسب مع طريقه عمل الآخرين المختلفه.	.54
					من السهل علي ان استطيع اداء اكث من مهمه في نفس الوقت.	.55
					من السهل علي التأقلم مع اساليب عمل جديده	.56
					من السهل علي عمل علاقات جيده مع الموظفين من اقسام اخرى.	.57
					استطيع التأقلم بسرعه بالانتقال من مهمه الى اخرى.	.58
					استطيع ان اتأقلم بسرعه بتتابع اساليب عمل جديده تتناسب مع زملائي اللذين لديهم طريقه مختلفه بالعمل	.59
					استطيع التأقلم بسرعه لاعتماد خطط جديدة عندما تكون الموارد او المعدات الضروريه غير متوفره.	.60

الاستبانة من اعداد الباحثه

صممت هذه الاستبانه اعتماداً على العديد من الدراسات السابقة التي تم مراجعتها

الملحق رقم (2)

أسماء ملحوظة إستبانة الدراسة

الجامعة	التخصص	الاسم	الترتيب
جامعة الشرق الأوسط	ادارة أعمال	د. محمد معايطة	1
جامعة الشرق الأوسط	ادارة أعمال	د. احمد علي صالح	2
جامعة الشرق الأوسط	ادارة أعمال	د. عماد مسعود	3
جامعة الشرق الأوسط	اعمال الكترونية	د. هبة ناصر الدين	4
جامعة الزيتونه	تكنولوجيا المعلومات	د. سكينه القطاونه	5
جامعة الزيتونه	تكنولوجيا معلومات	د. خليل عوض	6
جامعة الزيتونه	تكنولوجيا معلومات	د. خالد جابر	7

الملحق (3)

البنوك المتعاونه في هذه الدراسة

