

The Role of human resource management practices on the job satisfaction of employees in Tishreen University, Central Administration (Field study)

Dr. Souha Sankari *
Dr. Lama Esber **

(Received 9 / 12 / 2022. Accepted 16 / 2 / 2023)

□ ABSTRACT □

The research aims to determine the impact of human resource management practices (training and rehabilitation - wages and compensation) and the extent of their application in the central administration at Tishreen University and their impact on the job satisfaction of employees. And to clarify the importance of these practices in enhancing and raising employee satisfaction. The research also aimed to draw attention to the importance of employee satisfaction. work and raise the level of the institution and its performance.

In order to achieve the objectives of the research, the researcher developed a questionnaire in order to collect the primary data from the study samples, which are 57 questionnaires. The questionnaires are analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) using a number of analyzes, and the study concluded several conclusions that the involvement of all employees in the central administration in training courses to use the computer in their work was at the required level. There is also a weakness in the productivity of the central administration's database with regard to the current skills of employees, and employee training activities.

The research concluded with a number of recommendations, the most important of which are: working to involve all employees in training courses for the use of computers in their work. Enhancing the productivity of the central administration database with regard to the current skills of employees, employee training activities, and enhancing the university's interest in the great importance of the ISO certificate related to employee training.

Keywords: human resource management, human resource management practices, job satisfaction

*Assistant Professor, Department Of Accounting, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria. S.s.foas.lat@aspu.edu.sy

**Assistant Professor, Department Of Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria. L.e.foas.lat@aspu.edu.sy

دور ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين في الإدارة المركزية لجامعة تشرين (دراسة ميدانية)

الدكتورة سهى سنكري*

الدكتورة لمى اسبر**

(تاريخ الإيداع 9 / 12 / 2022. قُبل للنشر في 16 / 2 / 2023)

□ ملخص □

يهدف البحث الى تحديد أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية (التدريب والتأهيل - الأجر والتعويضات) ومدى تطبيقها في الإدارة المركزية بجامعة تشرين وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين. والى توضيح أهمية هذه الممارسات في تعزيز ورفع رضا العاملين. كما هدف البحث الى لفت الانتباه الى أهمية رضا العاملين في العمل ورفع سوية المؤسسة وأدائها.

ومن أجل تحقيق أهداف البحث طورَ الباحثة استبانة من أجل جمع البيانات الأولية من عينات الدراسة، وهي 57 استبانة يتم تحليل الاستبانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS باستخدام عدد من التحاليل، وخلصت الدراسة إلى عدة نتيجة مفادها أن إشراك جميع العاملين في الإدارة المركزية بدورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في أعمالهم كان بالمستوى المطلوب. كما يوجد ضعف في إنتاجية قاعدة بيانات الإدارة المركزية فيما يخص مهارات العاملين الحالية، وأنشطة تدريب العاملين.

وخلص البحث الى عدد من التوصيات من أهمها: العمل على إشراك جميع العاملين بدورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في أعمالهم. وإيجاد قاعدة بيانات الإدارة المركزية فيما يخص مهارات العاملين الحالية، وأنشطة تدريب العاملين وتعزيز اهتمام الجامعة بأهمية شهادة الأيزو والمتعلق بتدريب الموظفين.

الكلمات المفتاحية: ادارة الموارد البشرية - ممارسات إدارة الموارد البشرية - الرضا الوظيفي.

* مدرس - قسم المحاسبة - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية. S.s.foas.lat@aspu.edu.sy

** مدرس - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية. L.e.foas.lat@aspu.edu.sy

مقدمة:

تعد الإدارة في الوقت الحالي الركيزة الأساسية في المنظمات فهي تسعى إلى تحديد وتشخيص احتياجات المنظمة من القوى العاملة والوسيلة التي يتم التوصل بها لتحقيق التقدم والنجاح لكافة المنظمات، إذا ما تم تزويدها بالكفاءة المطلوبة وإجراء التنسيق اللازم للإفادة من موارد المنظمة البشرية بفاعلية، فبالإدارة الناجحة تتحقق أهداف المنظمة والفرد والمجتمع بأفضل الطرق وأقل التكاليف.

والإدارة هي المركز الأساسي في تطوير الأفراد والجماعات والعامل الرئيسي في تحقيق التنمية البشرية ولها أهميتها البالغة في مختلف المجالات وعندما نجد إدارة ناجحة وواعية تتمكن من التخطيط والتنفيذ والتنظيم بشكل ناجح لأي عمل كان، كل ذلك يتحقق إذا ما أحسن استقطاب وتعيين واختيار الكفاءات المتميزة والمؤهلة والمدرية وتم المحافظة عليها وتطويرها ووضع نظام عادل للأجور والمكافآت والحوافز وتبني الموضوعية في قرارات الترفيع وفق اعتبارات ومعايير تقييم عادلة وواضحة للجميع وعلى درجة عالية من الشفافية.

لقد أصبح الاعتماد على الموارد البشرية كواحد من أهم مرتكزات المنظمة لقدرتها على توفير المعلومات التي يحتاجها متخذي القرارات. وإن نجاح أي مؤسسة يعتمد بشكل كبير على تمكين وتدريب الموارد البشرية المتاحة والتي تعد أحد مقومات التنمية والتي تعتمد عليها المنظمات الحديثة.

ولذلك نجد إن الدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية يعد ذو أهمية كبيرة على الموارد البشرية من حيث الرضا الوظيفي للعاملين، الذي بدوره يعتبر حجر الأساس لهم للبقاء في العمل وانتمائهم الوظيفي.

وتتبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من حيث أنه يعبر عن مشاعر السعادة الناتجة عن دور الفرد تجاه الوظيفة، إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل في رغبة الفرد للعمل وما يحيط فيه، فلا شك أن درجة رضا العامل عن عمله، تتوقف إلى حد كبير على ما يحصل عليه الفرد مادياً ومعنوياً.

ولذلك إن العناية في العامل والاهتمام برضاه الوظيفي من خلال تقديم المزايا والحوافز من خلال الممارسات الجيدة لإدارة الموارد البشرية، له تأثير مباشر على العاملين الذي يخلق لهم الرضا الوظيفي عن أداء المؤسسة والذي بدوره يؤدي للرضا الكامل للمنظمة.

وبالتالي انخفاض جميع المظاهر السلبية المخلة بالعمل من زيادة طلبات النقل والندب والاستقالة والدوران الوظيفي غير المخطط والشكاوى والتمارض والاضرابات والاعتصامات والمشاكل الداخلية وكثرة التحقيقات وفرض العقوبات وسوء الاداء والإنتاج.

ومن خلال الرضا الوظيفي تظهر نتائج اندماج العاملين والتحول بالمؤسسة الى أنظمة فرق العمل ذات الروح الجماعي بما يخلق الجانب التنافسي وتنمية القدرات والولاء التنظيمي لتلك المؤسسة وذلك بما تقدمه من إمكانيات لهذه الموارد البشرية لتكون فاعلة في العمل وملهمة لبعضها البعض ومبتكرة وخلاقة لكل ما هو جديد ومناسب لهذا العمل.

ومن خلال التطورات التي شهدتها الإدارة المركزية لجامعة تشرين في جميع المجالات الإدارية والتعليمية، بدأت النظرة الشمولية للجامعة ممثلة بالمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية في إعداد وتنفيذ وتقييم خططها التأهيلية والتدريبية لكافة منتسبيها بما يتناغم مع التطورات الإدارية والتعليمية حيث تسعى جامعة تشرين إلى تطوير الكوادر والارتقاء بهم من خلال تبنيها العديد من البرامج التدريبية والتأهيلية والعمل على تنفيذ العديد من المشاريع والبرامج التدريبية الرامية إلى تحقيق إيجاد الكادر الذي يتمتع بالخبرة والكفاءة في أداء أعماله.

المراجعة الأدبية والنقدية: وفيها تعرض الباحثة موجز عن الدراسات السابقة التي تناولت هذه العلاقة.
الدراسات العربية:

1. دراسة (ماضوي، 2019) بعنوان:

الأهداف: هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة حالة بالمديرية العلمية لاتصالات الجزائر):
لاتصالات الجزائر، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والمنهج القياسي بحيث تكونت عينة الدراسة من (41) موظف اداري في المديرية العملية لاتصالات الجزائر، حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.
بعض نتائج الدراسة: حيث ظهرت نتائج الدراسة بالآتي:

– ظهر دور لإدارة الموارد البشرية لعنصر التحفيز بشكل كبير تجاه العاملين عدا التدريب وتقييم الأداء.
– أظهر العمال رضا وظيفي بشكل عام.

– يوجد بشكل عام دور لإدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي، وهو ما ظهر بشكل مفصل من خلال التحفيز الذي أبدى دوراً فعالاً في تحقيق الرضا الوظيفي في المديرية العملية لاتصالات الجزائر لولاية بسكرة.

2. دراسة (الجرادة، 2018) وهي بعنوان:

الأهداف حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على درجة فعالية إدارة الموارد البشرية بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين فيها.
عُمان، وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين فيها، حيث تم تصميم استبانة وزعت على 233 فرد.
بعض نتائج الدراسة: حيث ظهرت نتائج الدراسة بالآتي:

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة فاعلية إدارة الموارد البشرية بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عُمان جاءت متوسطة وعلى النحو التالي:

– مجال الجودة والابتكار والتميز في المرتبة الأولى، ثم مجال الاستقطاب والتعيين وجاء مجال تدريب الموارد البشرية في المرتبة الثالثة، وحل في المرتبة الأخيرة مجال التخطيط للموارد البشرية.

– بينت نتائج الدراسة أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات افراد الدراسة تعزى لمتغيرات: النوع الاجتماعي، والمؤهل العملي وسنوات الخبرة.

– كما اشارت النتائج الى عدم وجود علاقة ارتباط بين درجة فاعلية إدارة الموارد البشرية ومستوى الرضا الوظيفي في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عُمان.

3. دراسة (العمرى، 2019) وهي بعنوان:

فريال سياسة الأجور وأثرها على الرضا الوظيفي في منظمة الطاسيلي Bista:

الأهداف: حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الأجر على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في منظمة الطاسيلي Bista حيث تمت الدراسة على عينة عشوائية بواقع 50 مفردة من كافة الأصناف الوظيفية في المؤسسة، **بعض نتائج الدراسة:** حيث ظهرت نتائج الدراسة بالآتي:

أن الأجر لا يمثل مصدر إشباع إلا في الحالات الدنيا، وإن توفره لا يسبب الرضا أو السعاد وإنما يمنع من مشاعر الاستياء وبالتالي توجد علاقة طردية بين نظام الأجور والرضا الوظيفي فكلما زاد الأجر كلما ارتفع الرضا الوظيفي والعكس بالعكس.

– رضا العاملين عن نظام الأجور في فترة معينة لا يعني بالضرورة استمرار هذا الرضا مستقبلاً.

– يعتبر تحقيق الرضا الوظيفي من المسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما ونوعاً.

بعض نتائج الدراسة: حيث أوصت الدراسة الى:

– دراسة لرفع الأجور بما يتناسب وظروف متطلبات المعيشة بما يكفل حياة كريمة.

– مراعاة جانب الجهد المبذول.

4. دراسة (روبيح، 2018) وهي بعنوان:

دور الاتصال التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية في مديرية أملاك الدولة بولاية أم البواقي.

الأهداف: حيث هدفت هذه الدراسة الى محاولة التعرف على الكيفية التي من خلالها يساهم الاتصال التنظيمي في

تحقيق الرضا الوظيفي من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي واعتماد الاستمارة كوسيلة أساسية لجمع البيانات من

عينة مكونة من 56 عامل في مديرية أملاك الدولة،

بعض نتائج الدراسة: حيث أوصت الدراسة الى:

– تساعد العلاقات الشخصية في تحقيق الرضا الوظيفي.

– تساعد الإعلانات الرسمية في تحقيق الرضا الوظيفي.

– تساعد الاجتماعات الرسمية في تحقيق الرضا الوظيفي.

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Afroze, 2018) وهي بعنوان:

Impact of Human Resource Management Practices on Job Satisfaction among the Employees of Private Banks

الأهداف: حيث هدفت هذه الدراسة الى تحليل تأثير عامل التدريب، وتقييم أداء فريق العمل والتعويضات على الرضا

الوظيفي للعاملين. حيث أخذت عينة من 126 شخص من المديرين التنفيذيين لإدارة الموارد البشرية (المستوى

المتوسط) عشوائياً.

بعض نتائج الدراسة: حيث توصلت الدراسة الى:

– يرتبط الرضا الوظيفي للعاملين بالتدريب وتقييم الأداء ومشاركة الموظفين والعمل الجماعي والتعويض.

– تقييم الأداء له تأثير ضئيل على الرضا الوظيفي في حين أن العمل الجماعي له تأثير سلبي على الرضا الوظيفي.

– ان ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب ومشاركة الموظفين والتعويض هي ذات دلالة إحصائية ولها أثر كبير

على الرضا الوظيفي لموظفي القطاع المصرفي الخاص.

2- دراسة (Khurram, 2019) وهي بعنوان:

Khurram Sultan, Human Resource Management Practices and Its, Effects on Job Satisfaction Levels of Employees

الأهداف: حيث هدفت الدراسة الى دراسة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية وتأثيرها على الرضا الوظيفي للموظف

وذلك بتحديد درجة الارتباط بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي.

بعض نتائج الدراسة: حيث توصلت الدراسة الى:

ان هناك علاقة ارتباط متوسطة بين إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي حيث اوصت ب تعزيز قدرة ومشاركة الموظفين مع التحفيز والتقدير حتى على الإنجازات الصغيرة لأن البحث يشير الى ان الأقلية في الاستطلاع تحصل على قدر أقل من التعليم ولهذا لديهم فرصة أقل لتعزيز أنفسهم في حياتهم المهنية

2- دراسة (Sarbapriya, 2019) وهي بعنوان:

Human Resource Management Practices and Its Effect on Employees' Job Satisfaction: A Study on Selected Small and Medium Sized Iron & Steel Firms in India, 2011

الأهداف: هدفت الدراسة الى دراسة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين حيث تم دراسة 45 رد من 17 شركة صغيرة ومتوسطة الحجم

بعض نتائج الدراسة: حيث توصلت الدراسة الى:

ان ممارسات إدارة الموارد البشرية (تقييم الأداء، المشاركة في صنع القرار، التدريب والتطوير، التمكين، التعويضات) لها تأثير إيجابي كبير على الرضا الوظيفي.

في حين تبادل الوظائف وفرق العمل ذاتية التوجيه والتوظيف والاختيار لها تأثير لا يكاد يذكر على الرضا الوظيفي للعاملين.

نلاحظ من الدراسات السابقة:

- استخدامها للمنهج الوصفي كونه المناسب لهذا النوع من الدراسات، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات التي تتعلق بالدراسة.

- ندرة الدراسات التي تناولت ممارسات إدارة الموارد البشرية في سورية وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين وخصوصاً انها تمارس أنشطة مؤثرة ومهمة في القطاع الحكومي حيث انه يضم أعداداً كبيرة من الموارد البشرية في سوريا.

مشكلة البحث:

تلعب ممارسات إدارة الموارد البشرية من قبل القطاع الحكومي دوراً مهماً في تلك المنظمات، إذ تلقى اهتماماً كبيراً من قبل الحكومة وخصوصاً في الأونة الأخيرة وذلك من خلال مشروع الإصلاح الإداري الذي يعتبر مشروع خاص بجميع وزارات الدولة. وذلك من خلال تحويل المديرية الإدارية الى مديريات موارد بشرية تعنى بممارسات صحية وصحية قادرة على استقطاب وتدريب وتأهيل كوادر إدارية وفنية عالية الكفاءة.

مما يجعل الاهتمام بالموارد البشري في القطاع الحكومي من أهم المشاريع الحالية التي تقوم عليها الحكومة. نتيجة لذلك فإن هذه الممارسات تعنى بشكل أساسي بتأثيرها المباشر على رضا العامل في القطاع الحكومي الذي هو صمام أمان نجاح المنظمات او فشلها.

وبناءً على ذلك فإن مشكلة البحث تتحدد في الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية (التدريب والتأهيل - الأجر والتعويضات) على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الإدارة المركزية لجامعة تشرين؟

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الإدارة المركزية لجامعة تشرين؟

أهمية البحث وأهدافه:

- تتنوع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموارد البشرية التي تعتبر المورد الأعلى والأهم والقادر على تحقيق أهداف المؤسسة، خاصة في ظل أهمية القطاع الحكومي وعلاقتها بخدمة المواطن واشتداد حدة التغيرات البيئية السريعة التي تفرض على مؤسسات القطاع العام مواكبتها باستمرار.
- تفيد هذه الدراسة العاملين في الإدارة المركزية في جامعة تشرين والتي سوف تساعدهم في تحسين فهمهم لعملهم واستيعابهم لدورهم فيه ويساعدهم في تحسين قدراتهم وحل مشاكلهم في العمل ويطور الدافعية للأداء.
- التعرف على دور إدارة الموارد البشرية من خلال مجموعة من الممارسات وأهمية تطبيق هذه الممارسات خارج نطاق الانماط التقليدية لهذه الأدوار خصوصاً ان بعضها يعتبر حديث التطبيق في البيئات العربية، وتلقي الضوء أيضاً على ابراز العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين حيث تساهم نتائج الدراسة في تحسين الرضا الوظيفي للعاملين لأنها تعطي صورة واضحة عن الجوانب التي يجب الاهتمام بها ومنحها الأولوية لتحقيق المستوى المطلوب من الرضا الوظيفي.

أهداف البحث

يهدف البحث الى:

- 1- تحديد تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية (التدريب والتأهيل - الأجر والتعويضات) ومدى تطبيقها في الإدارة المركزية بجامعة تشرين على الرضا الوظيفي للعاملين.
- 2- توضيح أهمية هذه الممارسات في تعزيز ورفع رضا العاملين.
- 3- لفت الانتباه الى أهمية رضا العاملين في العمل ورفع سوية المؤسسة وأدائها.

فرضية البحث الرئيسية:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لممارسات إدارة الموارد البشرية (التدريب والتأهيل، الأجر والتعويضات) على الرضا الوظيفي للعاملين في الإدارة المركزية لجامعة تشرين وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:
- 1- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) للتدريب والتأهيل على الرضا الوظيفي للعاملين في الإدارة المركزية لجامعة تشرين.
 - 2- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) للأجر والتعويضات على الرضا الوظيفي للعاملين في الإدارة المركزية لجامعة تشرين.

منهجية البحث:

يعتمد تنفيذ البحث على طريقة وصفية تحليلية، أساسها دراسة ووصف واقع ممارسات الإدارة في القطاع الحكومي، من خلال تطوير استبانة لدراسة وتحليل أثر التدريب والتأهيل والأجر والتعويضات القائمة على الرضا الوظيفي للعاملين وقياس الرضا الوظيفي للعاملين في الإدارة المركزية لجامعة تشرين.

حدود البحث:

الحدود البشرية: الأفراد العاملين في الإدارة المركزية لجامعة تشرين

الحدود المكانية: الإدارة المركزية لجامعة تشرين

الحدود الزمانية: اجري البحث بين شهر 10 و 12 لعام 2019

الحدود الموضوعية: يقتصر البحث على بيان أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية (التدريب والتأهيل - الأجر والتعويضات) على الرضا الوظيفي للعاملين في الإدارة المركزية لجامعة تشرين وتم اختيار التدريب والتأهيل والأجر والتعويضات دوناً عن باقي الممارسات وذلك للأهمية النسبية لهما في تحقيق الرضا الوظيفي.

محددات الدراسة:

- واجهت الباحثة أثناء توزيع الاستبانة على أفراد مجتمع الدراسة مجموعة من الصعوبات منها:
 - عدم جدية بعض أفراد العينة بالاستبانة ورغبتهم في إبقاء إجاباتهم سرية بالرغم من عدم طلب الأسماء.
 - تلف عدد من الاستبانات والغاؤها، وذلك بسبب عدم الإجابة على كامل الأسئلة.
 - رفض عدد من الأفراد المشاركة في الإجابة على استبانة البحث.
 - صعوبة استعادة أوراق الاستبانة وذلك بسبب طلب بعض الأفراد تركها لديهم، والعودة بعد فترة زمنية بسبب انشغالهم الزائد، وعدم التزامهم بالمواعيد المحددة لاسترجاع الاستبانة.

- الصعوبة في الحصول على دراسات التي تطرقت لموضوع ممارسات إدارة الموارد البشرية وتحقيق الرضا الوظيفي

المصطلحات والتعاريف:

1- الموارد البشرية: هي جميع العاملين الفنيين والإداريين في المؤسسة القائمين بالأعمال في كافة أنواع المنظمات سواء عمل انتاجي او خدمي او أي عمل كان.

2- إدارة الموارد البشرية: مجموعة متكاملة من الوظائف والأنشطة والبرامج التي تتعلق بتصريف شؤون الموارد البشرية في المنظمة، وترمي إلى تحقيق أهداف الأفراد والتنظيم والمجتمع، وتشمل هذه الوظائف والأنشطة والبرامج ووضع إستراتيجية للموارد البشرية وتحليل الوظائف في التنظيم (Murray, 2004, P: 371)، وتخطيط الموارد فيه وتزويده بالموارد البشرية المطلوبة كما ونوعاً، وتقييم أداء العاملين وتدريبهم وتمييزهم وتحديد رواتبهم ومزاياهم الإضافية، وحفزهم وتنشيطهم ومعالجة مشكلاتهم لتنسيق أهدافهم وحاجات التنظيم الذين يعملون فيه (درة، 2008).

3- ممارسات إدارة الموارد البشرية

الاهتمام بالموارد البشرية ورعايتها يعد ظاهرة من أهم الظواهر التي تشغل بال جميع المسؤولين في المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة على حد سواء في وقتنا الحاضر ويرجع ذلك إلى كون الموارد البشرية تمثل عنصراً مهماً من عناصر الإنتاج، والتسويق والتمويل..... الخ وبدون توافر الخبرات والمهارات البشرية اللازمة ولعل من الأسباب التي تدفع أيضاً الدول النامية إلى الاهتمام بالقوى البشرية هي الإحساس بانخفاض الإنتاجية، وعدم التوازن بين الطلب والعرض في بعض التخصصات وانتشار ظاهرة البطالة بكثافة، والرغبة في تطوير القوى العاملة باعتبارها الأساس الأول لخطط التنمية الشاملة (عبد الباقي، 2001).

ولعل كبر حجم المنظمات والمؤسسات والزيادة المتواصلة للأفراد داخلها، وحرص المنظمة على أن تكون في الريادة على مستوى عالمي ومحلي وقوي إلا أن تهتم جيداً بالموارد البشرية ولا يتأتى هذا الاهتمام إلا من خلال تكامل ممارسات إدارة الموارد البشرية والتي تتعلق بالحصول على الموارد البشرية المطلوبة وتكوين قوة عمل مستقرة، وهذه الوظائف تشمل على تحليل الوظيفة، تخطيط الموارد البشرية، البحث والاستقطاب، الاختيار والتعيين، التدريب وتخطيط المسار الوظيفي، تقييم الأداء، الأجر والتعويضات، وفي النهاية الصحة والسلامة العمالية. وعند استخدام هذه الممارسات في المؤسسات أياً كان حجمها، فإن عملية تحقيق

أهداف المنظمة ستكون بالأمر اليسير، ويأتي ذلك من خلال ربط الوظائف جميعها ببعضها ببعض، وذلك حتى تكون هناك نتيجة وجود تعاقب من وظيفة لأخرى وذلك من واقع قوائم الممارسات المطلوبة، يجري تحليل كل ممارسة على حدة. يعد تحليل الوظائف مدخلا أساسيا لتحديد الحد الأدنى من المواصفات اللازمة للأداء السليم لمهام الوظيفة، وتعد وظيفة التحليل الوظيفي حجر الأساس أيضا لباقي الوظائف الأخرى التي لا تقل أهمية عنها ولكنها بمثابة معيار يستخدم لعملية التخطيط للموارد البشرية، الاستقطاب، الاختيار، التنمية والتطوير، وهي أيضا معيار لتحديد الأجر والمكافآت والمنافع وذلك كله سعيا وراء تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة.

4- التحليل الوظيفي: يعتبر التحليل الوظيفي الوسيلة التي تؤدي إلى وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، والأساس الذي يعتمد عليه كل من الوصف الوظيفي ومواصفات شاغل الوظيفة. حيث يتم تحديد مجموعة النشاطات والمهام والعلاقات التي من المفترض أن يؤديها الفرد ومجموعة المهارات والقدرات والخصائص والصفات الشخصية التي يجب أن يمتلكها لأداء مهام وظيفته الحالية وإمكانية التطور المستقبلي.

5- تخطيط الموارد البشرية: يعتبر التخطيط للموارد البشرية نقطة التحول من الإدارة التقليدية لهذه الموارد إلى إدارتها استراتيجيا. حيث يهدف إلى ضمان توفير المهارات والتخصصات، وفق خطط ومعايير وجدولة زمنية محددة.

6- التعيين: هي عملية الحصول على العدد والمزيج المناسب من الموارد البشرية، حيث تتم هذه العملية في ضوء عملية التحليل الوظيفي، وتخطيط الموارد البشرية وتبدأ عملية التوظيف بالاستقطاب، وتتضمن سلسلة الأنشطة المعنية بجذب الأعداد المؤهلة من المرشحين لوظيفة معينة .

7- التدريب والتأهيل: يعرف التدريب بالجهود المخطط لها، والتي تهدف إلى تعليم العاملين المعارف، والمهارات المتعلقة بالأعمال التي يقومون بها في الوقت الحاضر. أما التطوير فيتجاوز ما هو أني ليتم توسيع المهارات والقدرات العامة المتعلقة بالمستقبل وعلى المدى البعيد. وحتى يتحقق الهدف من عمليتي التدريب والتطوير لا بد وأن ينقل ما تم تعلمه واكتسابه من مهارات وقدرات أثناء التدريب إلى التطبيق العملي أثناء أداء المهام والواجبات الوظيفية.

8- الأجر والتعويضات: هي وتشمل جميع الدفعات المالية والمكافآت والمنافع غير المالية التي تقدمها المؤسسة للعاملين؛ بغرض جذب الموارد البشرية المؤهلة، والمحافظة على ما هو متوفر في المؤسسة. وتعتبر التعويضات من أهم العوامل التي تؤثر على دافعية الأفراد للنمو والتطور والاستمرار بعملية التعلم، ومحفزا لمزيد من الإنتاجية والسعي لتحسين أداء المؤسسة ككل.

9- إدارة وتقييم الأداء: هي العملية التي تتضمن قياس وتقييم نتائج أداء العاملين وما يقومون به من أعمال. ويرتبط تقييم الأداء بفرص الترقية وتوضيح المسار الوظيفي، ويعتبر حافزا لمزيد من التعلم والتطور لمواكبة المتطلبات الأوسع، والأكثر تعقيدا للوظائف الأعلى في السلم الإداري، والمحافظة على العاملين في المنظمات وتجنب هدر العقول.

10- التمكين: القرارات بحيث يشارك المدير تابعيه بما يملكه من سلطات. وتتضمن عملية التمكين بالإضافة إلى المشاركة في اتخاذ القرارات، المشاركة في تقديم الاقتراحات والأفكار واستخدام المعرفة والخبرة.

11- الرضا الوظيفي: مجموعة من الأحاسيس الجميلة (القبول، السعادة، الاستمتاع) التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله ومن ثم حياته كلها إلى متعة حقيقية (متعة العمل ومتعة الحياة). - استفار كافة طاقات ومواهب العاملين بالمؤسسة لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهداف المؤسسة (بهنسي، 2011).

12- الدراسة الميدانية:

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{P(1-P)}{N} + \frac{E^2}{S \cdot D^2}}$$

تم حساب حجم عينة البحث اعتماداً على القانون:

- n: حجم عينة البحث. N: حجم مجتمع البحث.
 E: نسبة الخطأ المسموح به وهو غالباً 5% = E.
 P: قيمة احتمالية تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، تم اختيار قيمة $p = 0,5$.
 S.D: الدرجة المعيارية تساوي (1,96) عند معامل الثقة (95%).
 وقد تم اختيار الإدارة المركزية كمجتمع البحث. ويتطبيق قانون العينة نحصل على 57 وهي عينة البحث.
 وهناك مجموعة من العوائق التي واجهت الدراسة الميدانية أهمها:
 1- همال العديد من الأفراد للاستبيان الموزع عليهم وتهربهم من الإجابة عليها أو تجاهلها.
 2- تخوف لدى أفراد العينة من مسائلة الإدارة العليا.
1-12 ثبات المقياس:
 تم حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS.

جدول رقم (1): اختبار الفا كرونباخ

Reliability Coefficients	عدد البنود	
0.820	9	المحور الأول: التدريب والتطوير
0.775	8	المحور الثاني: تقييم الأداء
0.705	8	المحور الثالث: الحوافز والتعويضات
0.859	11	المحور الرابع: رضا العاملين

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

قيمة معامل الثبات لجميع المحاور أعلى من (0.60) وهي وتشير بدرجة اتساق داخلي ومعامل ثبات مقبول.

النسبة المئوية	العدد	المتغيرات	
33.3	19	أصغر من 25 سنة	العمر
31.6	18	من 25- دون الـ35	
19.3	11	من 35 - 45	
15.8	9	أكبر من 45	
38.6	22	ذكر	الجنس
61.4	35	انثى	
%9.4	8	أعزب	الوضع العائلي
%81.2	69	متزوج	
%4.7	4	أرمل	
%4.7	4	مطلق	
10.5	6	العلاقات العامة	القسم
1.8	1	الديوان	

10.5	6	شؤون العاملين		
8.8	5	4		
12.3	7	5		
8.8	5	6		
7.0	4	7		
14.0	8	8		
10.5	6	9		
7.0	4	10		
8.8	5	11		
19.3	11	رئيس دائرة		المسمى الوظيفي
7.0	4	رئيس قسم		
35.1	20	معاون رئيس شعبة		
38.6	22	موظف		
47.4	27	اجازة جامعية	الشهادات العلمية	
21.1	12	ماجستير		
17.5	10	معهد		
3.5	2	ثانوية تجارية		
3.5	2	ثانوية علمي		
7.0	4	بكالوريا ادبي		
52.6	30	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة	
31.6	18	6-10		
5.3	3	11-15		
10.5	6	أكثر من 20		
40.4	23	مثبت	نوع التعاقد	
31.6	18	عقد سنوي		
12.3	7	مياومة		
8.8	5	عقد 3 شهور		
7.0	4	ندب		
100	57			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

13- نتائج الدراسة الميدانية:

جدول رقم (2): نتائج اختبار ت ستودينت لبنود المحور الأول: التطوير والتدريب

الأهمية النسبية	SIG	T	الانحراف المعياري	المتوسط	البند
71.6	0.000	4.029	1.085	3.58	تهتم إدارة الجامعة بإشراك العاملين في دورات تدريبية تطوير وتنمية مهاراتهم ومعارفهم
75.8	0.000	5.067	1.176	3.79	عملت إدارة الجامعة على إشراك جميع العاملين في دورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في أعمالهم
72.98	0.000	4.416	1.1099	3.649	يتوفر لدى إدارة الجامعة معلومات عن مستوى الأداء الحالي للعاملين
73.4	0.000	4.684	1.075	3.67	تؤمن إدارة الجامعة أن التدريب أفضل وسيلة؛ لاكتساب المهارات العملية
67	0.049	2.013	1.316	3.35	هناك ضعف في انتاحية قاعدة بيانات فيما خص مهارات العاملين الحالية، وأنشطة تدريبية العاملين
74.4	0.000	4.248	1.278	3.72	تعير إدارة الجامعة أهمية كبيرة لدورات تطوير المهارات الأخرى كالتواصل الفعال واللغة الانكليزية وغيرها
72.53	0.000	4.325	1256	3.6265	المحور الأول: التطوير والتدريب

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

كان بند عملت إدارة الجامعة على إشراك جميع العاملين في دورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في أعمالهم هو الأعلى من حيث المتوسط 3.79 وبأهمية نسبية بلغت 75.8، والبند الأقل كان هناك ضعف في انتاحية قاعدة بيانات فيما خص مهارات العاملين الحالية، وأنشطة تدريبية العاملين بمتوسط 3.35 وأهمية نسبية 67. وكانت قيمة Sig لجميع البنود أصغر من 0.01 أي أن جميع البنود معنوية.

جدول رقم (3): نتائج اختبار ت ستودينت لبنود المحور الثاني: تقييم الأداء

الأهمية النسبية	SIG	T	الانحراف المعياري	المتوسط	البند
73.6	0.000	5.062	1.020	3.68	تحتاج إدارة الجامعة الى معلومات كافية وتفصيلية أكثر من الحالي لغرض تطبيق نظام تقويم أداء العاملين بفاعلية
68	0.007	2.812	1.083	3.40	المعلومات التي تمتلكها إدارة الجامعة عن أداء العاملين ليست كافية
66.6	0.053	1.978	1.272	3.33	تعتمد إدارة الجامعة على تقارير نظام تقويم أداء العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون العاملين
63.2	0.210	1.267	.941	3.16	تهتم إدارة الجامعة بتوثيق كل ما يتعلق بالأفكار الخلاقة الخاصة بالعاملين
62.8	0.185	1.343	.789	3.14	يقوم العاملين بإجراء تقييم الإدارة
66	0.003	3.080	.731	3.30	تشعر إدارة الجامعة بالرضا عن نتائج أداء العاملين
66.6	0.019	2.418	1.041	3.33	يقوم المدراء بتطبيق نظام واحد لتقويم الأداء على جميع العاملين
68.8	0.001	3.371	.982	3.44	تشجع إدارة الجامعة على الإبداع في إنجاز الأعمال وتكافئ العاملين المبدعين
71.588	0.000	10.859	.40282	3.5794	المحور الثاني: تقييم الأداء

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

أعلى متوسط للبند تحتاج إدارة الجامعة إلى معلومات كافية وتفصيلية أكثر من الحالي لغرض تطبيق نظام تقويم أداء العاملين بفاعلية بلغ 3.68 وبأهمية نسبية بلغت 73.6، وأدنى متوسط للبند يقوم العاملين بإجراء تقييم الإدارة بمتوسط بلغ 3.14 وأهمية نسبية 62.8.

البند 9 و 10 و 11 كانت قيمة sig أكبر من 0.05 أي أنها غير معنوية. أما باقي البنود فكانت قيمة sig أصغر من 0.05 أي أنها معنوية.

جدول رقم (4): نتائج اختبار ت ستودينت لبند المحور الثالث: التعويضات والحوافز

الأهمية النسبية	SIG	T	الانحراف المعياري	المتوسط	البند
70.2	0.000	3.903	.984	3.51	تحتاج إدارة الجامعة الى معرفة عدد العاملين ومراكزهم الوظيفية، وسنوات خدمتهم، لغرض تحديد الأجر والرواتب بموضوعية
64.6	0.079	1.786	.964	3.23	تمتلك إدارة الجامعة معلومات عن مستويات انجاز العاملين لمهامهم مما يؤهلها لتحديد نوع المكافأة المجزية
66.6	0.007	2.818	.893	3.33	تعتمد إدارة الجامعة على المعلومات التي يوفرها نظام تقويم الأداء، لغرض تحديد المكافآت والحوافز التي يستحقها العاملون المتميزون
66.4	0.051	1.991	1.198	3.32	تهتم إدارة الجامعة بتطوير نظام التعويضات
65.6	0.077	1.801	1.176	3.28	تعمل إدارة الجامعة على احراء مسوحات ويشكل مستمر لغرض تحديد معدلات المكافآت
66.4	0.043	2.070	1.152	3.32	تشعر إدارة الجامعة بالرضا عن نتائج تنفيذ نظام التعويضات المعمول به
70	0.000	4.138	.928	3.50	تعتبر نظام الحوافز عادل ويناسب كمية ونوعية الأعمال الموكلة للعاملين
63.8	0.109	1.628	.895	3.19	يشعر العاملون بالرضا عن نتائج تنفيذ نظام التعويضات المعمول به
66.7	.000	9.224	.48913	3.335	المحور الثالث: التعويضات والحوافز

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

كان البند الأول تحتاج إدارة الجامعة إلى معرفة عدد العاملين ومراكزهم الوظيفية، وسنوات خدمتهم، لغرض تحديد الأجر والرواتب بموضوعية بلغ 3.51 وأهمية نسبية 70.2، أدنى بند يشعر العاملون بالرضا عن نتائج تنفيذ نظام التعويضات المعمول به متوسط بلغ 3.19 وأهمية نسبية 63.8.

البند 16 و 19 و 22 كانت قيمة sig أكبر من 0.05 أي أنها غير معنوية. أما باقي البنود فكانت قيمة sig أصغر من 0.05 أي أنها معنوية

جدول رقم (5): نتائج اختبار ت ستودينت لبنود المحور الرابع:

الأهمية النسبية	SIG	T	الانحراف المعياري	المتوسط	البند
67	.028	2.259	1.172	3.35	q23
65.2	.108	1.631	1.218	3.26	q24
68.8	.003	3.049	1.086	3.44	q25
68.4	.012	2.597	1.224	3.42	q26
72	.000	3.823	1.178	3.60	q27
69.8	.001	3.410	1.088	3.49	q28
77.2	.000	6.125	1.060	3.86	q29
77.2	.000	7.094	.915	3.86	q30
76.998	.000	13.334	.48122	3.8499	q31
68.8	.003	3.146	1.053	3.44	q32
73.4	.000	4.545	1.107	3.67	q33
72	.001	3.341	1.348	3.60	q34
66.666	.021	2.379	1.05785	3.3333	q35
65.964	.023	2.338	.96297	3.2982	q36
76.14	.000	7.720	.78918	3.8070	q37
67.368	.014	2.538	1.09596	3.3684	q38
68.772	.004	2.961	1.11831	3.4386	q39
70.526	.001	3.600	1.10365	3.5263	q40
73.684	.000	6.245	.82717	3.6842	q41
71.228	.001	3.686	1.14981	3.5614	q42
70.8573	.000	3.625	1.9091	3.542865	المحور الرابع: رضا العاملين

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

جدول رقم (6): اختبار معامل الانحدار

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.960 ^a	0.922	0.918	.17483

a. Predictors: (Constant), المحور الثالث, التطوير والتدريب: المحور الأول, التعويضات والحوافز: المحور الثاني

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

قيمة R بلغت 0.960 وقيمة R Square بلغت 0.922، وهي تفسر إلا 0.91 من التغيرات في المتغير التابع رضا لعاملين.

Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	19.202	3	6.401	209.413	.000 ^b
Residual	1.620	53	.031		
Total	20.822	56			

a. Dependent Variable: رضا العاملين: المحور الرابع

b. Predictors: (Constant), المحور الثاني, التطوير والتدريب: المحور الأول, التعويضات والحوافز: المحور الثالث, تقييم الأداء

قيمة sig أصغر من 0.01 أي أن الاختبار معنوي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	6.068		.324	1.968	(Constant)
0.003	3.059	.201	.042	0.1270	المحور الأول: التطوير والتدريب
.0000	-6.596	-1.971	.452	-2.984	المحور الثاني: تقييم الأداء
.0000	8.427	2.695	.399	3.360	المحور الثالث: التعويضات والحوافز

a. Dependent Variable: رضا العاملين: المحور الرابع

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

معادلة التنبؤ بالرضا = 1.968 + 0.1270 (التطوير والتدريب) - 2.984 (تقييم الأداء) + 3.360 (التعويضات والحوافز)

النتائج و المناقشة:

- 1- إشراك جميع العاملين في الإدارة المركزية بدورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في أعمالهم كان بالمستوى المطلوب.
- 2- يوجد ضعف في إنتاجية قاعدة بيانات الإدارة المركزية فيما يخص مهارات العاملين الحالية، وأنشطة تدريب العاملين.
- 3- لا تعبر الإدارة المركزية أهمية كبيرة للأيزو والمتعلق بتدريب الموظفين
- 4- اهتمام الإدارة المركزية بتوثيق كل ما يتعلق بالأفكار الخلاقة الخاصة بالعاملين ليس بالمستوى المطلوب.
- 5- تشجيع الإدارة المركزية على الإبداع في إنجاز الأعمال ومكافأة العاملين المبدعين لم يحظ بأهمية عالية .
- 6- إجراءات تقديم الخدمات في الإدارة المركزية ليس بالسرعة والراحة المطلوبة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الاستنتاجات و التوصيات:

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات الآتية:
- 1- العمل على إشراك جميع العاملين بدورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في أعمالهم، والحرص على خلق أئمة كاملة للعمل في الجامعة من خلال شبكة انترانيت داخلية ضمن الجامعة.
 - 2- وضع قاعدة بيانات مركزية تتضمن مهارات وخبرات والدورات التدريبية التي خضع لها عاملو الجامعة بكافة المستويات الإدارية.
 - 3- تعزيز اهتمام الجامعة بالحصول على شهادة الأيزو وتدريب عاملها للحصول عليها.
 - 4- تشجيع مبادرات العاملين الإبداعية ومكافأتهم.
 - 5- الاهتمام بالتدريب والتأهيل وتنويع البرامج التدريبية وفق احتياجات الموظفين وأهداف الإدارة ورفع القدرات العلمية والعملية لديهم.
 - 6- تحديث الأنظمة والتشريعات والقوانين الخاصة بنظام الأجور والتعويضات.
 - 7- ضرورة وجود نظام للمكافآت يشجع على جذب ذو الخبرات والكفاءات المتميزة.

References:

Arabic References:

1. Abdel-Baqi, Salah El-Din Mohamed, "Scientific and Applied Aspects of Human Resources Management in Organizations," University House for Printing, Publishing and Distribution, Alexandria, Egypt, 2001
2. Al-Jaraydah, Muhammad. *The degree of effectiveness of human resources management in the Ministry of Education in the Sultanate of Oman and its relationship to the job satisfaction of its employees*, Journal of the International Institute for Study and Research, fourth issue, 2018.
3. Al-Omari, Faryal; Faris, Shenofi. *Wage policy and its impact on job satisfaction in Tassili Bista Organization*, Akli Mohand Olhaj University, 2019.
4. Assaf, Abdul Muti. *Training and human resource development*. Amman, Zahran Publishing and Distribution House, 2011.
5. Bahnasy, Fayza. *Job Satisfaction for Workers*. Alexandria, Dar Al-Wafa Publishing, 2011
6. Dora, Abd al-Bari, al-Sabbagh, Zuhair and Ahmad, Marwa and al-Adwan Yasser, "Manpower Management", Jerusalem, United Arab Company for Marketing and Supplies, 2008
7. Madawi, Saleh. *The role of human resources management in achieving job satisfaction, a case study in the Scientific Directorate of Algeria Telecom*, Mohamed Khider University, Biskra, 2019.
8. Ruwaibah, Huda. *The role of organizational communication in achieving job satisfaction, a field study in the Directorate of State Properties in the Wilayat of Oum El Bouaghi*, Larbi Ben M'hidi University, Oum El Bouaghi, Algeria, 2018

Forigen References:

9. AFROZE, N. *Impact of Human Resource Management Practices on Job Satisfaction among the Employees of Private Banks*. British Journal of Economics, Finance and Management Sciences, Vol. 15, No 1, 2018.
10. KHURRAM, S. *Human Resource Management Practices and Its Effects on Job Satisfaction Levels of Employees, An Analysis on the Selected SMEs in the Iron & Steel Industry of Erbil KRI*. International Journal of Research in Business and Social Science, Vol 8, No (2), 2019, 102-112.
11. -Murray ,*Teacher Compensation Policy And Human Resource Practice Dissertation Abstract International_A65102, P371. . 2004*
12. SARBAPRIYA, R. *Human Resource Management Practices and Its Effect on Employees' Job Satisfaction, A Study on Selected Small and Medium Sized Iron &Steel Firms in India*. Public Policy and Administration Research, Vol.1, No.1, 2011.