

استكشاف أسباب و آثار استقالة الموظفين في مشاريع التشغيل والصيانة في المنطقة
الغربية - بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالب

فهد بن حسين العصيمي

رقم الطالب

231000181

إشراف

د. أسماء أبوعنزة

العام الدراسي

2024

ملخص

يعد معدل الاستقالات الوظيفية للسعوديين في قطاع التشغيل والصيانة العامل الأكبر الذي يجعل الموظف بلا هدف عملي محدد، ويصبح أقل استقراراً، ويفقد المصداقية والثقة لدى المنظمات والشركات، ويضعف مشاريع النمو والإنتاجية لقطاع التشغيل والصيانة، مما يؤدي إلى زيادة معدلات البطالة ويؤثر سلباً على جودة الحياة لأفراد بشكل مباشر ويقلل من عمليات تقديم الخدمات وتحسينها وتطويرها مما يؤثر على جودة حياة المجتمع وهو المستهدف في رؤية 2030 كما هو معن في برنامج جودة الحياة.

يمثل معدل الاستقالات الوظيفية مشكلة إدارية وتنظيمية كبيرة لها آثار سلبية على الفرد والمجتمع والمنظمة، حيث يكبد المنظمة خسائر مادية ومعنوية، خاصة عند استقالة الأفراد الذين يتمتعون بمؤهلات عالية، ونتيجةً لذلك سيؤثر على أداء العاملين الآخرين الذين يستمرون في العمل داخل المنظمة، كما أن استقالة الموظف نفسه تشير إلى جانب من عدم الاستقرار العملي والنفسي والاجتماعي. إن استقالة الموظفين وتخليهم عن مناصبهم الوظيفية في المنظمات ليس صدفةً بل هو نتيجة لتراكم مجموعة من العوامل التي تعرض لها العامل داخل مؤسسته والتي تدفعه للتخلي عن منصب عمله.

ستهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر وعوامل الاستقالات الوظيفية للسعوديين في قطاع التشغيل والصيانة بالمنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية. وستشمل عينة الدراسة عدداً من الموظفين بمختلف أنواع مشاريع الصيانة والتشغيل في عدة قطاعات مثل القطاعات الصحية والتعليمية والأمنية، وسيراعي في ذلك مستويات الموظفين العلمية ومراتبهم الوظيفية وخبراتهم العملية، وسيتم اعتماد الاستبانات الالكترونية عبر تطبيق Google Forms، حيث سيتم تصميم الاستبانات واختبارها لمعرفة وضوحها ومن ثم توزيعها للعدد المناسب لأجراء الدراسة من خلال إرسال رابط الاستبانات عبر الواتس اب أو الايميل.

النتائج المتوقعة ستبين العلاقة بين المستقلين والعوامل المؤثرة والمسببة لكسب الموظف قناعة تقديم الاستقالة الوظيفية، كما يتوقع معرفة الآثار المترتبة من الاستقالات سواءً على الفرد أو المؤسسات أو المجتمع. كما سينتج عن هذه الدراسة الظهور بتوصيات وحلول جذرية يمكن من خلالها تطوير وتحسين والسلوكيات والإجراءات التي تمنع كثرة الاستقالات الوظيفية التي لها آثار سلبية كبيرة على الفرد والمؤسسة والمجتمع.

مقدمة:

تعتبر مشاريع الصيانة والتشغيل في المملكة العربية السعودية من الركائز الحيوية التي يقوم عليها اقتصاد المملكة العربية السعودية. وتشمل مساندة الخدمات المرتبطة بالإنتاج الصناعي والإنتاج الزراعي والمرتبطة كذلك بخدمات القطاع الصحي والتعليمي والأمني.

يعد معدل الاستقالات الوظيفية من أهم المعوقات التي تشكل خطراً اقتصادياً واجتماعياً على المجتمع والمؤسسات والأفراد، لأن العنصر البشري هو أهم عنصر في العملية الإنتاجية وعامل محوري في نجاح العمل، وقد لوحظ في الآونة الأخيرة أن هناك استقالات وظيفية واضحة في شتى المجالات والمهن والتي أصبحت اليوم إحدى الركائز الأساسية المستهدفة في المملكة العربية السعودية لتحقيق رؤية 2030 والوصول إلى 33% من مساهمة القطاع الخاص (أحمد، 2020).

مفهوم الاستقالة الوظيفية هو حركة تنتج عن انتقال الموظفين من منظمة إلى أخرى أو تركهم للعمل في مجال معين بشكل دائم خلال فترة زمنية وجيزة، ولا يشمل ذلك الفصل من العمل. ومن ناحية أخرى، يتم تعريفه على أنه مثل نسبة عدد العمال الذين يجب استبدالهم بمقياس أساسي محدد للغاية إلى متوسط عدد العمال. ويعتبر استنزاف حقيقي حيث أنه تخفيض عدد الموظفين والعاملين في الشركة ذاتها بالوسائل العادية، مثل التقاعد والاستقالة. تضيف النسبة والاستنزاف بشكل كبير إلى النفقات التنظيمية العامة، وبالتالي يجب مراقبتها عن كثب لتأكيد الأداء التنظيمي المستدام. يستقيل الموظفون لمجموعة من الأسباب بما في ذلك التعويضات الأفضل، والفرص الأكبر، وطبيعة الأعمال، والأسباب الصحية وقضايا النظافة. في بعض الأحيان، يكون الانجذاب إلى وظيفة جديدة تماماً هو ما يجذبهم في مناسبات أخرى، ويتم دفعهم بسبب عدم الرضا في وظائفهم الحالية للبحث عن عمل بديل. (كريشان وناو).

وتصنف الأسباب والأبعاد التي تؤدي إلى الاستقالات الوظيفية في مجال الصيانة والتشغيل على النحو التالي: أولاً، العوامل التنظيمية التي تنشأ داخل حدود المنظمة. ثانياً، ترجع العوامل الاقتصادية إلى انخفاض معدلات الأجور والمزايا والتضخم العام. وأخيراً العوامل الاجتماعية، والتي تتعلق بالقيم والاحتياجات والدوافع، وتؤدي هذه الأسباب إلى نتائج سلبية تؤثر على الفرد والمنظمة والمجتمع (محفوظ، 2017)، والتي تنعكس بدورها على تحقيق أهداف الرؤية 2030.

ويمكن ملاحظة معدل استقالات الفنيين السعوديين في مجال الصيانة والتشغيل على نطاق واسع. تركز هذه الدراسة على تصنيف كل سبب كعامل يمكن أن يؤثر على معدل استقالة الفني.

1.2 نتائج وآثار الاستقالات الوظيفية الوظائف

وبعد دراسة تعريف الاستقالة الوظيفية يلاحظ أن الفرد تنتهي عضويته في المنظمة باختياره، وهذا التوقف أو الاستقالة يكون نتيجة لأسباب أو مشاكل يواجهها الموظف. بعد معرفة الأسباب التي أدت إلى ترك الموظف لمنظمته لا بد من استعراض آثار هذا التوقف، الأمر الذي جعل الكثير من الباحثين يتجهون لدراسة هذه الظاهرة. ولا يمكن القول بأن هذه الآثار الناتجة عن الاستقالة الوظيفية هي سلبية دائماً، بل على العكس من ذلك، في بعض الأحيان يكون لهذه الظاهرة آثار إيجابية. ويمكننا القول أن من أهم آثار الاستقالة الوظيفية (السلبية والإيجابية) ما يلي:

أولاً - النتائج السلبية :

عادة ما يؤدي معدل الاستقالة الوظيفية إلى نتائج سلبية وإيجابية، ويمكن تصنيف النتائج السلبية إلى عدة مستويات، منها ما هو على مستوى المنظمة، ومستوى الفرد، ومستوى الزملاء في المنظمة، ومستوى الموظفين، والمجتمع، وهي على النحو التالي:

1. على مستوى المنظمة:

- ارتفاع التكاليف عند استبدال موظف جديد لشغل الوظائف الشاغرة نتيجة الاستقالة الوظيفية (ال جذب، التوظيف، التدريب).
- فقدان الخبرة بين الموظفين وصعوبة استبدالهم، وبالتالي تفقد المنظمة جزءاً من ثروتها المعرفية.
- انخفاض إنتاجية الموظفين خلال الفترة التي تسبق الاستقالة، مما يؤثر سلباً على بقية زملائهم في العمل، وإمكانية تسليم بعض أسرار المنظمة إلى أطراف أخرى منافسة.

2. على مستوى الفردي:

- أن يفقد الفرد وضعه الوظيفي وأقدميته في المنظمة التي اكتسبها خلال فترة عمله.
- التكاليف المادية بالانتقال من مكان إلى آخر.
- يسبب الارتباك وعدم الاستقرار وعدم القدرة على التكيف مع أسرة الموظف عند انتقاله إلى مدينة أخرى.

3. على مستوى الزملاء في المنظمة:

- فقدان الزملاء المؤهلين وضرورة التوافق مع الموظفين الجدد.
- انخفاض الرضا الوظيفي بسبب زيادة أعباء العمل، خاصة في الفترة الانتقالية.
- زيادة عبء العمل بسبب استقالة زملائهم.

4. على مستوى المجتمع:

- إن زيادة معدل الاستقالة الوظيفية في مجتمع ما قد يؤدي إلى إعاقة الإنتاجية في ذلك المجتمع.
- إن زيادة معدل الاستقالة الوظيفية في المجتمع يقود إلى ارتفاع نسبة البطالة في ذلك المجتمع.

ثانياً- النتائج الإيجابية:

1. على مستوى المنظمة

- التخلص من الموظفين الذين هم دون مستوى الأداء والإنتاجية.
- إدخال تعديلات جديدة وتغيير طبيعة العمل ومرونته.
- إعادة تقييم السياسات والإجراءات.

2. على مستوى الفرد الموظف:

- زيادة التعويض المالي الذي يحصل عليه عند انتقاله إلى منظمة أخرى.
- التقدم الوظيفي في مجال عمله.
- زيادة قوة العلاقات الأسرية عند انتقاله إلى المدينة التي يفضلها.

3. على مستوى الموظفين الذين ظلوا داخل المنظمة:

- زيادة فرص التقدم وزيادة الرضا الوظيفي والتماسك والترابط بين العاملين، مع زيادة الالتزام والاستفادة من الخبرة للموظفين الجدد.
- زيادة اتجاهاتهم الإيجابية نحو العمل ورفع مستوى أدائهم في العمل.

4. على مستوى المجتمع:

- انتقال الأفراد إلى مجال جديد وقابل للتوسع في فترات الرخاء والنمو الاقتصادي، وينعكس ذلك على أثره إيجابياً على التنمية الاقتصادية.

مشكلة الدراسة:

يؤثر معدل الاستقالات الوظيفية على منظمات قطاع الصيانة والتشغيل ويمثل مشكلة إدارية وتنظيمية كبيرة لها آثار سلبية على الفرد والمجتمع والمنظمة (العنزي، 2020).

كما أنه العامل الأكبر الذي يجعل الموظف بلا هدف عملي محدد ويصبح أقل استقراراً ويفقده مصداقية وثقة المنظمات، وسيؤدي إلى إضعاف نمو المشاريع الإنتاجية للقطاع الصناعي مما يؤدي إلى زيادة وفي معدلات البطالة يؤثر سلباً على الناتج المحلي بشكل مباشر ويقلل من عمليات تقديم الخدمات وتحسينها وتطويرها مما يؤثر على جودة حياة المجتمع وهو المستهدف في رؤية 2030 كما هو معن في "برنامج جودة الحياة".

ستركز هذه الدراسة في مسار جمع المعلومات والمعرفة المتعلقة بالاستقالة الوظيفية، إذ تستند الدراسة العلمية في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية معرفتها ومعلوماتها من خلال هذه الشريحة أو العينة التي ستجري عليها الدراسة.

ومن خلال هذا البحث ستتناول هذه الدراسة العوامل الهامة التي تولد رغبة الفنيين في ترك وظيفتهم وعدم الاستمرار في العمل في هذا القطاع والبحث عن مكان آخر أو الانتقال إلى قطاعات أو وظائف أخرى لا تناسب مؤهلاتهم والعمل فيها.

وهو ما يحفزني من خلال هذا البحث إلى إجراء دراسة استطلاعية ومحاولة التعرف على الأسباب التي تولد هذا الشعور لدى الفنيين، والوصول إلى نتائج وتوصيات قد تساعد في تقليل هذا الشعور ومعدل الاستقالة الوظيفية. ومن منطلق الخبرة التي لدي في سوق العمل بشكل عام وقطاع الصيانة والتشغيل بشكل خاص، وبالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، لمعالجة وشرح هذه المشكلة، ومناقشة الحلول المقررة مسبقاً وتطويرها إن أمكن، و مع وضع حلول جديدة مناسبة لدعم الحلول السابقة للحد من المشكلة.

أهمية الدراسة:

دراسة استقالات الموظفين ذات أهمية كبيرة للشركات والمؤسسات لعدة أسباب:

1. فهم أسباب والمشكلات:

العمل على فهم الأسباب التي تدفع الموظفين للرحيل، مثل ظروف العمل، والتوازن بين الحياة الشخصية والعملية، والعلاقات الداخلية .

2. تحسين بيئة العمل:

العمل على تحسين بيئة العمل وتعزيز الرضا الوظيفي، مما يساعد على تقليل معدلات الاستقالة في المستقبل.

3. الحفاظ على الموهوبين:

يمكن عمل إجراءات من قبل الشركات وإتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على الموظفين القيمين والمواهب.

4. تكاليف الاستبدال الموظف:

تقليل التكاليف الاستبدال، مثل تكلفة التدريب والتكيف والفترات الفارغة في العمل.

5. تحسين سمعة الشركة:

الإنصات إلى مشاكل الموظفين وحلها بشكل فعال يساهم في تعزيز سمعة الشركة ويعزز شراكة الموظف مع الشركة.

باختصار، دراسة استقالات الموظفين تعد أهم استراتيجية تساعد الشركات على تحسين أداء والحفاظ على الموظفين على المدى الطويل.

أهداف الدراسة

دراسة استقالات الموظفين تهدف إلى التحقق عدة أهداف مهمة، من بينها:

1. معرفة الأسباب الجذرية للاستقالة:

معرفة أسباب التي دفعت الموظفين لاتخاذ قرار الاستقالة، مثل عدم الرضا الوظيفي، والتطوير المهني المحدود، والمشاكل الإدارية.

2. تدريب تحسين بيئة العمل:

تدريب وتحسين بيئة العمل داخل المؤسسة، بما في ذلك تحسين العلاقات بين الزملاء، وتعزيز الثقافة التنظيمية، وتحسين سياسات الإدارة.

3. المحافظة على المواهب:

تطوير استراتيجيات للحفاظ على الموظفين الموهوبين من خلال تحليل ما يدفعهم للبقاء في الشركة أو للرحيل.

4. تخفيض معدلات الاستقالة:

اتخاذ إجراءات التخفيض معدلات الاستقالة من خلال فعل التدابير اللازمة التي تستند إلى نتائج الدراسة، مما يقلل من تكاليف الاستبدال ويحسن استقرار هيكليّة العمل.

5. تحسين إتخاذ القرارات:

توفير البيانات والمعلومات الضرورية للإدارة لاتخاذ قرارات الأكثر تأثيراً فيما يتعلق بسياسات الموارد البشرية وإدارة المشاريع.

بشكل عام ستساعد دراسة استقالات الموظفين في تحسين أداء المشروع وبناء بيئة عمل متكاملة و متناسقة ومرنة تتناسب مع احتياجات وتطلعات الموظفين.

تساؤلات الدراسة:

- 1- ماهي العوامل العلمية وراء الاستقالات موظفين مشاريع التشغيل والصيانة؟
- 2- ما هو مستوى الرضا الوظيفي ؟
- 3- كيف يؤثر الرضا الوظيفي على الإنتاجية ومعدل الإستقالات؟
- 4- ما هي استراتيجيات التخفيف من آثار وأسباب معدل الإستقالات الوظيفي ؟

فروض الدراسة:

يوجد بعض الدراسة الإستقالات الموظفين تتموضع حول عدة جوانب أساسية وتحديات متعلقة بالاستقالات، ومن بين هذه الفروض الرئيسية:

1. فرضية الأسباب الجذرية:

الفرضية الأساسية تتمثل في أن هناك أسباب محددة وجذرية تدفع الموظفين لاتخاذ قرار الاستقالة. هذا يتطلب تحليله تحليل دقيق للعوامل المؤثرة مثل الرضا الوظيفي، والتوازن بين الحياة الشخصية والعملية، والفرص الوظيفية الخارجية.

2. فرضية التأثير على الأداء المؤسسي:

فرضية تتناول حيثيات تأثير الاستقالات على أداء المؤسسة بشكل عام، سواء من خلال فقدان الموظفين المميزين أو الآثار السلبية على الديناميكيات الفريقية والإنتاجية.

3. فرضية تقديم الحلول والتوصيات:

تفرض الدراسة ضرورة تقديم حلول فعالة وتوصيات ملموسة لتقليل معدلات الاستقالة وتحسين بيئة العمل وسياسات الإدارة.

4. تحسين استخدام الموارد البشرية:

تفترض الدراسة أن أسباب الاستقالة والعمل على حل المشكلات المكتشفة سيساعد في تحسين استخدام الموارد البشرية .

5. الاستدامة المؤسسية:

تفترض أن العمل على تخفيض معدلات الاستقالة والحفاظ على الوهوبين يزيد في بناء بيئة عمل مستدامة ومرنة تلبي تطلعات الموظفين.

باختصار، فروض دراسة استقالات الموظفين تتنوع وتتعدد وفقاً لأهداف الدراسة والسياق العملي، وتسعى جميعها إلى فهم عميق للظاهرة وتحقيق تحسينات في بيئة العمل وأداء المؤسسة.

الدراسات السابقة:

• أستقالات الموظفين

وفقا لدراسة برايس (برايس، 1977)، فإن عبارة "إستقالة الموظفين" توصف بأنها نسبة الموظفين الذين تركوا المنظمة مقسومة على متوسط عدد الموظفين خلال الفترة قيد النظر؛ في كل مرة يصبح المنصب شاغرا، يجب تعيين موظف جديد وتدريبه. يشير معدل دوران العمالة إلى حركة الموظفين في عمل معين (Hollman, 2000 & Abbasi). ويؤثر هذا الإستقالة على الشركات والعمال؛ وقد يتعين على الموظفين تعلم مهارات جديدة خاصة بالوظيفة، في حين تتكبد الشركات باستمرار تكاليف توظيف وتدريب العمال الجدد (Lema, 2007 & Agrusa). قد يكون هؤلاء الموظفون الجدد متحمسين للغاية ومهرة. وبالتالي، فإن معدل الإستقالات قد يحسن أداء الشركة. ومع ذلك، فإن ارتفاع معدل الإستقالات العمالة يثير تحديات أمام المنظمة لأنه مكلف، ويقلل أيضًا من الروح المعنوية والإنتاجية بشكل عام (برايس، 1977).

فإن إستقالة الموظفين هو تناوب العمال حول سوق العمل، بين الشركات والوظائف والمهن (Agrusa & Lema, 2007).. ويرى تيت وماير (1993) أن معدل الإستقالة الموظفين هو إرادة واعية ومتعمدة لترك المنظمة. إستقالة الموظفين هو أن العديد من الموظفين يغادرون منظمة إما لأسباب شخصية بسبب بعض عدم الرضا في مكان العمل أو يتم تسريحهم من قبل صاحب العمل بسبب بعض المشكلات التي تواجهها المنظمة والتي سيكون تسريح العمال بمثابة شكل من أشكال الحل. تساهم المنظمات التي لديها مستوى عالٍ من الإستقالات الموظفين في انعدام الأمن الوظيفي وهذا يؤثر على صورة تلك المنظمة بشكل سلبي.

أسباب الإستقالات العمالة هي الروح المعنوية، والرضا الوظيفي، وفرص الترقية، وعدم كفاية الرواتب، والمزيد من المسؤوليات وظروف العمل. وتعزو هذه الشخصيات معدل الإستقالة الموظفين إلى الإشراف، وسياسات شؤون الموظفين، والكراهية للوظيفة، وظروف العمل السيئة، وأعباء العمل غير المتكافئة والأمن الوظيفي (بول، 2012).

وجدت دراسة أخرى أجريت عام 2001 أن بيئة العمل أكثر أهمية في تشكيل الرضا الوظيفي للعاملين من الخصائص الديموغرافية، وأن الرضا الوظيفي هو سابقة بارزة للغاية لنية استقالة الموظف (أبو جدايل، 2011).

وفي دراسة أخرى تتعلق بالفنيين حددت أسباب استقالة الوظائف. هناك العديد من الأسباب (الأبعاد) التي تؤدي إلى استقالة الوظيفية، مع تعدد الأفراد والمنظمات والمجتمعات، وتصنيفها إلى ثلاثة أسباب رئيسية: أسباب تنظيمية، والتي تنشأ داخل حدود المنظمة. أسباب اقتصادية، وتتعلق بتوفر فرص عمل وعروض من القطاع الخاص برواتب أعلى وحوافز مادية ومعنوية أفضل. وفي النهاية أسباب شخصية تتعلق بالقيم والاحتياجات والدوافع والاتجاهات (مرشد، 2019).

القطاع الخاص كثير الاستقالات وإذا ناقشنا أبرز الإحصائيات حول الاستقالات في سوق العمل سنجد أن 70% من شركات القطاع الخاص تعاني من معدل تغير الموظفين وعدم الاستمرارية (دراسة أعدتها شركة عبد اللطيف جميل برامج خدمة المجتمع بالتنسيق مع "إيبسوس"). ولعل هذه النسبة تعطي مؤشراً على أن الانقطاع عن العمل هو ممارسة آخذة في التوسع، ويستخدمها الموظفون السعوديون في القطاع الخاص بطرق عديدة.

بحسب الدراسات التي تناولت موضوع استقالة العمالة الوطنية من القطاع الخاص: الأسباب والحلول المقترحة، فإن أحد أهم الأسباب التنظيمية التي تؤدي إلى تسرب العمالة الوطنية من القطاع الخاص هو عدم وجود مسار وظيفي واضح للترقية، وعدم وجود إحساس بالعدالة في تقييم الأداء. حياة مهنية. بالإضافة إلى عدم الشعور بالأمان الوظيفي، وعدم توفر فرص التدريب المناسبة، وأن الإجازة الأسبوعية هي يوم واحد فقط. كما أن من أهم الأسباب المادية والمعنوية التي تؤدي إلى انتقال العمالة الوطنية من القطاع الخاص انخفاض الرواتب وقلة الحوافز وعدم وجود مكافآت مالية للموظف المجتهد.

وبحسب دراسة "استقالة العمالة الوطنية في القطاع الخاص" التي أعدها صندوق تنمية الموارد البشرية 1428هـ، فإن 34% ممن استقالوا عملوا لمدة سنة أو أقل، في حين عمل 26% من سنة إلى أقل من سنتين سنوات، ونسبة استقالة الذين عملوا من خمس سنوات فأكثر يشكلون 8.6% (العنزي، 2020).

• العوامل المؤثرة على نية العاملين في الاستقالة في قطاع الصناعة

✓ العوامل التنظيمية

لقد ثبت أن عدم الاستقرار التنظيمي له تأثير كبير على معدل الاستقالات. تشير الدلائل إلى أن الموظفين هم أكثر عرضة للبقاء في بيئات عمل يمكن التنبؤ بها والعكس صحيح. قد يعني معدل استقالة العمالة المرتفع ضعف سياسات وممارسات شؤون الموظفين، أو سياسات التوظيف، أو الممارسات الإشرافية، أو إجراءات التظلم، أو الافتقار إلى الحافز أو الأجر أو الترقية. هناك عوامل مختلفة تدفع الموظفين إلى ترك مؤسساتهم مثل الأسلوب الإداري، وعدم الاعتراف، وعدم وجود نظام تعويض تنافسي داخل المنظمة وبيئة العمل السامة (كريشنان ونادو). واحدة من أهم العوامل الفرعية التي تنتمي إلى عوامل التنظيم هي الثقافة التنظيمية التي قد تؤثر على معدل الاستقالة ووفقا لبالثازارد (بالثازارد وآخرون، 2006) تم وصف ثقافة المنظمة بأنها الغراء الذي يربط المنظمة ببعضها البعض. علاوة على ذلك، يمكن أن تلعب ثقافة المنظمة دورًا حيويًا في تحديد نجاح أو فشل عمليات الاندماج والاستحواذ. يمكن أن تؤثر الثقافة التنظيمية على كيفية تحديد الأشخاص للأهداف الشخصية والمهنية، وأداء المهام، وإدارة الموارد لتحقيق أهدافهم.

وبالتالي، فإن الطريقة التي يتخذ بها الأشخاص القرارات ويدركونها ويشعرون بها ويتصرفون بها هي أيضًا إحدى السلوكيات التي تتأثر بالثقافة التنظيمية (Lok & Crawford, 2004). إلى جانب ذلك، يمكن للثقافة التنظيمية أيضًا أن تؤثر بشكل كبير على مجال معين في المنظمة مثل الأداء والالتزام.

✓ العوامل الاقتصادية

يؤثر التضخم الدولي على معدل دوران الوظائف والمتغيرات الأخرى المتعلقة بمعدل دوران الوظائف بعدة طرق. كما أنه يشجع عدداً أكبر من الموظفين على دخول سوق العمل. ويتضح أن هناك علاقة سلبية قوية بشكل عام بين مستويات البطالة ومعدلات التسرب، حيث أن زيادة البطالة تؤدي إلى انخفاض معدلات التسرب من العمل بسبب تمسك الموظف بوظيفته بسبب ندرة فرص العمل. ومن أهم الأسباب هو أن ارتفاع مستوى التوظيف يوفر فرص عمل متعددة قد تحفز الموظف على ترك وظيفته والانتقال إلى مؤسسة أخرى. أي أنه يمكننا القول أنه كلما زاد الرخاء في الاقتصاد، كلما أدى ذلك إلى زيادة معدل دوران الوظائف.

على الرغم من أنه يمكن قول الأزمة المالية أو على سبيل المثال الوباء العالمي لـ covid 19 يمكن أن يؤثر على الشركات حيث قامت العديد من الشركات بتسريح موظفيها أو إغلاقها تماماً، وانخفض الإقراض التجاري بشكل كبير. (مرشد، 2019)

✓ العوامل الاجتماعية

يتأثر الإنسان كونه كائناً اجتماعياً بالبيئة التي يعيش فيها. وتنشأ التوقعات من مصادر مختلفة - الزواج والأسرة والأصدقاء والزملاء والمنافسين والمجتمع بشكل طبيعي. تختلف القيم والمعتقدات والعادات من مجموعة إلى أخرى، ولكن جميع الناس لديهم احتياجات مماثلة. تحدد هذه الاحتياجات والرغبات مستويات الرضا والتحفيز لدى البشر. حاولت نظريات مختلفة في الإدارة وعلم النفس التعبير عن احتياجات الإنسان ورغباته (كريشنان ونادو). وتعتبر العوامل الشخصية مثل المعتقدات الدينية والأسرة والصحة وكرهية المنظمة من العوامل المساهمة في نوايا الاستقالة. أشارت العديد من الدراسات إلى أنه قد تكون هناك

علاقة بين العوامل الشخصية ونية الاستقالة الوظيفية. (O'Leary & Deegan, 2005) ذكر أن الموظفين تركوا وظائفهم بشكل رئيسي بسبب عدم التوافق بين العمل والحياة الأسرية والذي أعاق تقدمهم الوظيفي. وهنا دراسة أجريت على الموظفين العاملين في فندق كبير، ووفقاً لـ (Stalcup & Pearson, 2001) فقد أفادت أن ساعات العمل الطويلة والانتقالات المنتظمة كانت من الأسباب المهمة لأسباب الاستقالات الوظيفية. وكذلك تشمل المتغيرات الأخرى التي تؤثر على معدل الاستقالة أعباء العمل الثقيلة وضغوط العمل.

المنطلقات النظرية للدراسة:

دراسة استقالة الموظفين تستند على عدة منطلقات نظرية تساعد في فهم مظاهر وتفسيرات بشكل متكامل، ومن أبرز المنطلقات النظرية يمكن ذكرها:

1. نظرية الرضا الوظيفي:

تفترض أن الرضا الوظيفي هو مؤشر أساسي لاستقرار الموظفين في العمل، والذي يؤثر بشكل كبير على قراراتهم بالبقاء أو الرحيل. والنظرية تحاول قياس مستوى الرضا الوظيفي وتحديد كيفية تأثيره على معدلات الاستقالة.

2. نظرية الالتزام التنظيمي:

تشير إلى درجة توافق الموظفين بالمؤسسة ومدى تمسكهم بها، وكيف يؤثر ذلك على استعدادهم للبقاء في العمل أو الرحيل. تشمل هذه النظرية أبعاد مثل الالتزام العاطفي والالتزام الاستمراري والالتزام القانوني.

3. نظرية اتخاذ القرارات:

تفترض أن قرارات الاستقالة تأخذ شكل عملية اتخاذ قرار تتأثر بعدة من العوامل، بما في ذلك الرضا الوظيفي، والظروف الاقتصادية، والعلاقات المهنية.

4. نظرية التبادل الاجتماعي :

تفرض أن العلاقة بين الموظف والمؤسسة تعتمد على تبادل الخدمات والمكافآت. إذا لم يكن الموظف مقتنعاً بالفوائد التي يتلقاها من العمل، فقد يكون أكثر عرضة لاتخاذ قرار بالاستقالة.

5. نظرية التوقعات :

تفترض أن قرارات الموظفين بالبقاء أو الرحيل تعتمد على ترجيحهم لمدى احتمالية تحقيق مكافآت معينة، مثل الترقية أو الحوافز المالية، وتأثير ذلك على تحقيق الأهداف الشخصية والمهنية.

6. نظرية التوتر والتحمل النفسي:

تفترض أن الموظفين في مشاريع التشغيل والصيانة قد يواجهون ضغوط نفسية ثقيلة بسبب طبيعة العمل والضغوطات الناتجة عن مهام الصيانة المستمرة والضرورية. يمكن أن يؤدي هذا الحمل إلى زيادة معدلات الاستقالة.

7. نظرية الرضا الوظيفي والارتباط التنظيمي:

تشمل هذه النظريات عوامل مثل الرضا الوظيفي من خلال تقييم الموظفين للمهام التي يؤدونها والدعم الذي يحصلون عليه من الإدارة. كما تتعلق أيضًا بمدى ارتباط الموظفين بالمنظمة والالتزام بأهدافها ومكانتها.

8. نظرية الإدارة والقيادة:

تركز على كيفية تأثير أساليب الإدارة على رضا الموظفين ومدى ترغب الموظفين على البقاء في المنظمة. يمكن أن تؤثر القيادة الفعالة في تحفيز الموظفين وتخفيض معدلات الاستقالة.

9. نظرية هيكلية العمل والبيئة العملية:

تفيد كيفية هيكلة العمل والبيئة العملية وكيفية تأثير ذلك على استقرار الموظفين. يمكن أن تشمل هذه النظرية عوامل مثل السياسات والإجراءات التشغيلية، ونظم الدعم والتدريب.

10. نظرية التوازن بين الحياة الشخصية والعملية:

تفترض أن التوازن بين الحياة الشخصية والعملية يمكن أن يكون عاملاً مهماً في قرارات الاستقالة. يمكن أن تؤثر الأعباء العملية الثقيلة في مشاريع التشغيل والصيانة على هذا التوازن وزيادة معدلات الاستقالة.

توظيف هذه المنطلقات النظرية يمكن أن يساعد الباحثين والمؤسسات على فهم عميق لتحديات الفريدة التي تواجه مشاريع التشغيل والصيانة وخطة تطوير استراتيجيات فعالة للحفاظ على المواهب وتعزيز استقرار الفريق العملي في هذا القطاع الحيوي و يساعد الباحثين والمنظمات على إستيعاب لعوامل الاستقالة والتحديات التي تواجههم، ويمكنهم من تطوير استراتيجيات فعالة للحفاظ على الموهوبين وتعزيز استقرار الفريق العملي .

المنهجية وطرق البحث:

في طرق البحث عن منهجيات وطرق البحث استقالة الموظفين في مشاريع التشغيل والصيانة، يمكن استخدام العديد منهجيات وطرق بحثية لفهم الأسباب بشكل شامل وللحصول على نتائج دقيقة. من بين هذه المنهجيات والطرق:

1. الدراسات الكمية :

يمكن استخدام استبيانات لجمع البيانات من الموظفين في المشاريع والصيانة. يتم تحليل الاستجابات بشكل إحصائي لتحديد أسباب الاستقالة الرئيسية وعوامل الرضا الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والعملية وغيرها من العوامل المؤثرة.

تحليل البيانات الكمية يشمل استخدام أساليب الإحصاء لتحليل البيانات المجمعة من الاستبيانات أو من قواعد البيانات الخاصة بالمؤسسة.

2. الدراسات النوعية:

مقابلات جماعية وفردية: يمكن إجراء مقابلات مع الموظفين الذين استقروا أو مع الموظفين الحاليين لفهم تجاربهم وآرائهم حول أسباب الاستقالة وتحديات العمل وتأثير البيئة العملية على قراراتهم.

3. دراسات الحالة:

تقنية دراسات الحالة تسمح بتحليل عميق لحالات محددة لموظفين استقروا والعوامل التي أدت إلى استقالتهم، وكيفية تفاعل العوامل المختلفة في البيئة العملية.

4. البحوث المختلطة:

يمكن دمج البيانات الكمية والنوعية في دراسات مختلطة لتحقيق فهم أعمق وأكثر شمولية لظاهرة استقالة الموظفين في مشاريع التشغيل والصيانة. مثال على ذلك، استخدام استبيانات لجمع البيانات الكمية ومقابلات لتوضيح النتائج الكمية وتوسيع التفاصيل.

5. التحليل الجذري:

يمكن استخدام هذه الطريقة لتحديد الأسباب الجذرية التي تؤدي إلى استقالة الموظفين، مما يسمح بتحديد الحلول الفعالة التي يمكن تطبيقها للحد من معدلات الاستقالة في المستقبل.

وفي هذا البحث سيتم اختيار الدراسة الكمية لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وسيتم اعتماد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، والذي من خلاله سيتم البحث عن وصف دقيق وتفسير علمي لهذه الظاهرة، وتفسير المشكلة التي تتضمنها الدراسة. كما سيستخدم البحث مخطط السبب والنتيجة الذي يفحص سبب حدوث أو احتمال حدوث استقالة الفنيين في قطاع مشاريع الصيانة والتشغيل من خلال تنظيم الأسباب المحتملة في فئات أصغر. يمكن أن يكون مفيداً أيضاً لإظهار العلاقات بين العوامل المساهمة

أدوات الدراسة :

تتضمن أدوات الدراسة الخاصة باستقالة الموظفين في قطاع التشغيل والصيانة عدة جوانب يمكن دراستها لفهم الأسباب والآثار والمقترحات لتحسين الوضع. هنا بعض الأدوات والأساليب التي يمكن استخدامها:

1. الاستبيانات:

الاستبيانات الكمية: جمع بيانات حول الأسباب الشائعة للاستقالة، مثل بيئة العمل، الرواتب، التوازن بين العمل والحياة، وفرص النمو الوظيفي.

الاستبيانات النوعية: طرح أسئلة موضوعية للحصول على تفاصيل عميقة حول تجارب الموظفين ووجهات نظرهم.

2. المقابلات الشخصية:

عمل مقابلات مع الموظفين المستقيلين للحصول على فهم للأسباب التي دفعتهم للاستقالة.

مقابلات مع المديرين وزملاء العمل للحصول على وجهات نظر متعددة حول الاستقالة.

3. تحليل البيانات:

تحليل بيانات استقالة الموظفين باستخدام بعض الأدوات على سبيل المثال برامج التحليل الإحصائي (SPSS، Excel) لاستخلاص الأنماط والاتجاهات.

استخدام التحليل الوصفي والتنبؤي لفهم العوامل المؤثرة للإستقالات المستقبلية.

4. دراسات الحالة:

دراسة حالات محدودة من الإستقالات موظفين السابقين لفهم بعض الظروف الخاصة التي قد تكون أثرت على قرارهم.

5. المراجعة الأدبية:

استعراض الدراسات السابقة والمقالات الأكاديمية التي تتناول مواضيع إستقالات الموظفين في نفس القطاع أو قطاعات مشابهة.

6. تحليل السياسات والإجراءات:

تقييم سياسات الشركة وإجراءاتها المتعلقة بالتوظيف، التدريب، التطوير المهني، والمزايا لتعريف نقاط القوة والضعف.

7. استطلاعات الرأي الإلكترونية:

استخدام منصات استطلاعات الرأي على الإنترنت لجمع آراء واسعة من الموظفين على رأس العمل والمستقلين.

8. مجموعة التركيز:

تنظيم مجموعات تركيز مع موظفين من مختلف الأقسام والمستويات للحصول على نقاشات جماعية حول قضايا الاستقالة.

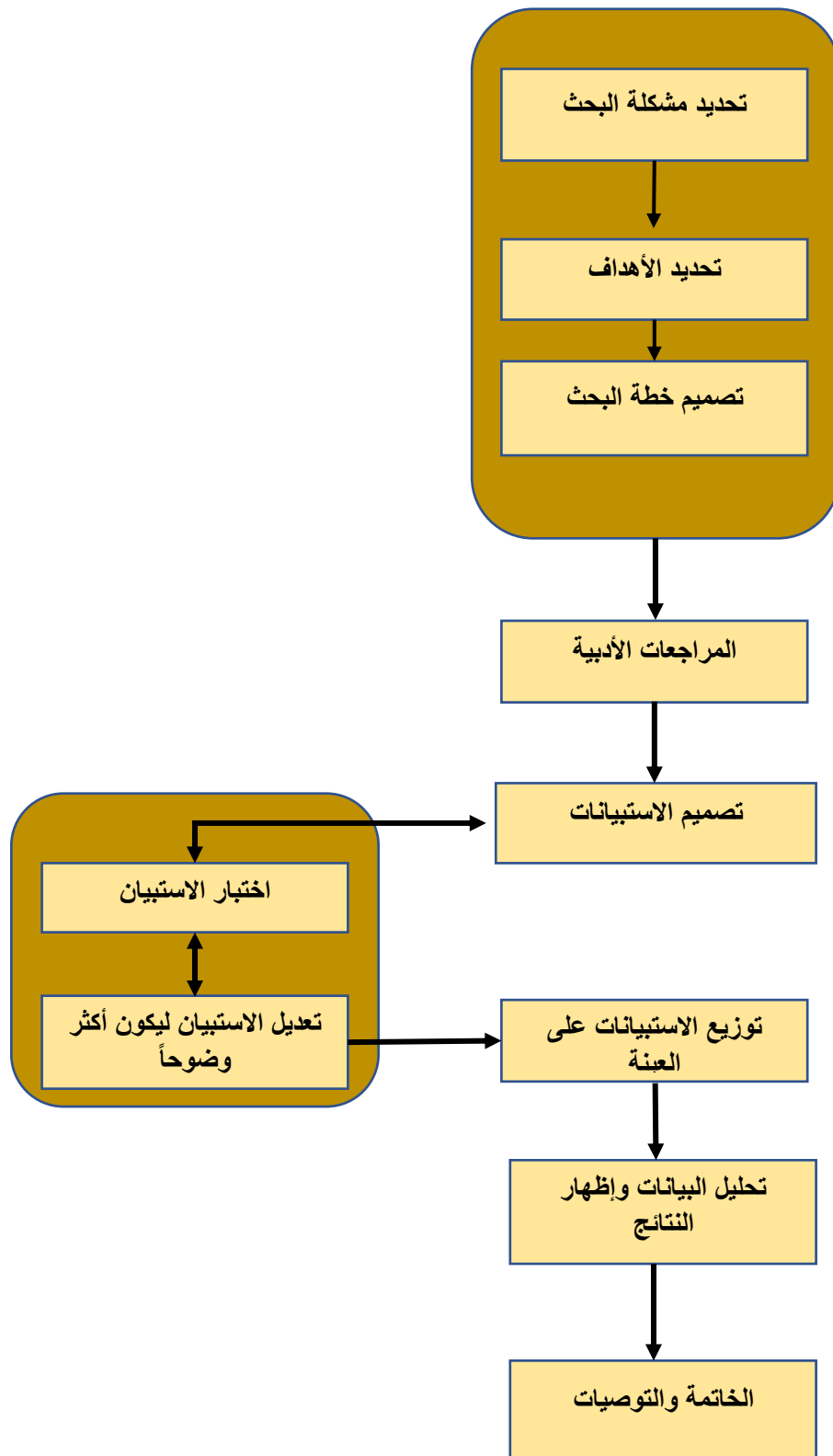
9. التحليل المقارن:

مقارنة معدلات الاستقالة مع شركات أخرى في نفس القطاع لفهم أسباب إذا ما كانت هناك عوامل خاصة بالشركة تؤثر على الاستقالة.

والأداة التي سيتم الاعتماد عليها في هذه الدراسة هي المسح الإلكتروني الذي سيستخدم لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث. يعتمد الاستطلاع على القراءات والدراسات السابقة والأدبيات المهنية والأطروحات المنشورة وغير المنشورة ذات الصلة بالدراسة.

وفي اثناء عملية تصميم المسح، سيتم أخذ المتطلبات في الاعتبار عند تصميم مسح جمع البيانات. على سبيل المثال، سيتم وضع العبارات التي تصف المواقف أو القضايا المتعلقة ببساطة لتجنب أي غموض أو اختلاف في الإدراك للمجيبين عن الاستبيان. أيضاً سيتم اعتماد الاستطلاع على مقياس ليكرت الخماسي باعتباره أكثر أشكال المسح استخداماً في الدراسات السابقة ذات الصلة.

الشكل (1) يوضح تصميم البحث.



رسم توضيحي 1 تصميم البحث

حدود الدراسة :

دراسة استقالات الموظفين يمكن أن تواجه عدة حدود وتحديات تؤثر على دقة وفعالية النتائج. فيما يلي بعض الحدود الشائعة التي قد تواجهها مثل هذه الدراسات:

1. محدودية البيانات:

بيانات غير مكتملة: قد تكون البيانات المتاحة عن استقالات الموظفين غير مكتملة أو غير دقيقة، مما يؤثر على تحليل النتائج.

الوصول إلى البيانات: قد تكون هناك صعوبة في الوصول إلى البيانات الحساسة المتعلقة بالموظفين المستقلين.

2. التحيز في الردود:

التحيز في الردود: الموظفون المستقلون قد يكونون متحيزين في ردودهم، سواء بشكل إيجابي أو سلبي، مما يؤثر على صحة الاستنتاجات.

الاستجابة الاختيارية: ليس كل الموظفين المستقلين قد يوافقون على المشاركة في الدراسة، مما يمكن أن يؤدي إلى تحيز في العينة.

3. تأثير العوامل الخارجية:

العوامل الاقتصادية: الأوضاع الاقتصادية والسياسية قد تؤثر على استقرار الوظائف واستقالات الموظفين، مما قد يصعب فصلها عن العوامل الداخلية للشركة.

الظروف الشخصية: قد تكون استقالات الموظفين نتيجة لظروف شخصية أو عائلية لا علاقة لها ببيئة العمل.

4. التغيرات الزمنية:

التحليل الزمني: بيانات استقالات الموظفين قد تتغير بمرور الوقت، مما يتطلب تحديثاً مستمراً للدراسة للحفاظ على دقتها.

5. تفسير النتائج:

التعقيد في التحليل: تحليل أسباب الاستقالة يمكن أن يكون معقداً بسبب تداخل العديد من العوامل المختلفة التي تؤثر على قرار الموظف.

تعميم النتائج: قد يكون من الصعب تعميم نتائج الدراسة على جميع أقسام الشركة أو على شركات أخرى في نفس القطاع.

6. القيود المالية والبشرية:

الموارد المحدودة: تنفيذ دراسة شاملة يتطلب موارد مالية وبشرية قد لا تكون متاحة دائماً.

لمواجهة هذه التحديات، يمكن استخدام منهجيات متعددة وأساليب تحليلية مختلفة لتحسين دقة الدراسة وموثوقيتها.

Bibliography

Abbasi, S. M., & Hollman, K. W. (2000). Turnover: The real bottom line. *Public personnel management*, 29(3), 333–342.

Abu Jadayil, W. M. (2011). Main Factors Causing Workers Turnover in Jordan Industrial Sector.

Jordan Journal of Mechanical & Industrial Engineering, 5(2).

Agrusa, J., & Lema, J. D. (2007). An examination of Mississippi gulf coast casino management styles with implications for employee turnover. *UNLV Gaming Research & Review Journal*, 11(1), 2.

Ahmad, H. A. (2020). Industry in Saudi Arabia 2020. *Al Yaum*.

كلمة-ومقال/الصناعة-السعودية-في www.alyaum.com/articles/6231213/2020-

Al-Anzi, H. (2020). Job turnover are the silent threat to labor market initiatives. *Qafilah*. <https://qafilah.com/ar/?p=3287>

Balthazard, P. A., Cooke, R. A., & Potter, R. E. (2006). Dysfunctional culture, dysfunctional organization: Capturing the behavioral norms that form organizational culture and drive performance. *Journal of Managerial Psychology*.

Bula, H. O. (2012). Labor turnover in the sugar industry in Kenya. *European Journal of Business and Management*, 4(9), 111–119.

Krishnan, L., & Nadu, T. A Study of Employee Turnover in a Leading Telecom Organization in the State of Karnataka.

Lok, P., & Crawford, J. (2004). The effect of organisational culture and leadership style on job satisfaction and organisational commitment: A cross-national comparison. *Journal of management development*.

Mahfouz, T. b. (2017). Societal losses due to “job turnover” and its organizational, economic and personal reasons. *Okaz*.

<https://www.okaz.com.sa/local/na/1518720>

Marshad, A. F. (2019). The reality of the job leakage in the General Corporation for Desalination of

Saline Water in Jubail Station: واقع التسرب الوظيفي في المؤسسة العامة لتحلية المياه المالحة بمحطة الجبيل. مجلة

Jubail Station:

العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية ، 7(3) ، 31-57.

O'Leary, S., & Deegan, J. (2005). Career progression of Irish tourism and hospitality management graduates. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

Price, J. (1977). The study of turnover, Iowa state university press. *IA pp10-25*.

Stalcup, L. D., & Pearson, T. A. (2001). A model of the causes of management turnover in hotels. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 25(1), 17-30.