

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

إعداد الطالب

فهد بن حسين العصيمي

رقم الطالب

٢٤١٠٠٠١٨١

إشراف

د. أسماء أبوعنزة

العام الدراسي

٢٠٢٤

المحتويات

٦	ملخص
٨	الفصل الأول
٩	1. مقدمة:
١٠	أولاً - النتائج السلبية:
١١	ثانياً- النتائج الإيجابية:
١١	٢. مشكلة الدراسة:
١٢	٣. أهمية الدراسة:
١٣	٤. أهداف الدراسة
١٤	٥. تساؤلات الدراسة:
١٥	٧. النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
١٦	الفصل الثاني
١٧	١. مقدمة:
١٧	2. دراسات سابقة:
١٧	• الأسباب المسببة لتقديم الاستقالات في قطاع الصيانة والتشغيل:
١٨	• العوامل المؤثرة على نية العاملين في الاستقالة في قطاع الصيانة والتشغيل:
٢٠	٣. الإطار النظري للدراسة:
٢٣	الفصل الثالث
٢٤	٣,١ مقدمة:
٢٤	٣,١,١ نهج البحث:
٢٨	٣,٢ حدود الدراسة :
٢٩	٣,٣ تصميم الاستبيان/المسح:
٢٩	٣,٤ إدارة المسح
٣٠	٣,٦ إجراءات جمع البيانات
٣١	٣,٧ أساليب تحليل البيانات
٣١	٣,٨ صلاحية الأداة
٣٤	٣,٩ موثوقية الأداة
٣٥	الفصل الرابع
٣٦	٤,١ المقدمة
٣٦	٤,٢ البيانات الديموغرافية للمشاركين
٣٦	٤,٢,١ توزيع المستجيبين حسب المؤهل الأكاديمي
٣٧	٤,٢,٢ توزيع المستجيبين حسب الحالة الاجتماعية
٣٧	٤,٢,٣ توزيع المستجيبين حسب مستوى الخبرة
٣٨	٤,٣ تحليل ومناقشة مجالات الاستبيان:
٣٨	٤,٣,١ تحليل ومناقشة السؤال البحثي الأول.
٤٢	٤,٣,٢ تحليل ومناقشة السؤال البحثي الثاني.
٤٤	٤,٣,٣ تحليل ومناقشة السؤال الثالث:

٤٥ ٤, ٣, ٤ تحليل ومناقشة السؤال الرابع:

٤٧ Bibliography

٤٩ الملاحق

فهرس الجداول

جدول ١: مقياس مستوى الاتفاق بمقياس ليكرت	٣١
جدول ٢: معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات المجال الأول (العوامل التنظيمية) ومجموع هذا المجال	٣٢
جدول ٣: معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات المجال الثاني (العوامل الاقتصادية) ومجموع هذا المجال	٣٣
جدول ٤: معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات المجال الثالث (العوامل الاجتماعية) ومجموع هذا المجال	٣٣
جدول ٥: معامل الارتباط لكل مجال وإجمالي الاستبيان	٣٤
جدول ٦: ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبيان	٣٤
جدول ٧: توزيع المستجيبين حسب مؤهلاتهم	٣٦
جدول ٨: توزيع المستجيبين حسب حالتهم الاجتماعية	٣٧
جدول ٩: توزيع المستجيبين حسب مستواهم التعليمي	٣٨
جدول ١٠: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالمجال الأول	٣٩
جدول ١١: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالمجال الثاني	٤٠
جدول ١٢: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالمجال الثالث	٤١
جدول ١٣: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الأول	٤٢
جدول ١٤: المتوسطات الحسابية، والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالرضا الوظيفي	٤٢
جدول ١٥: قياس مستوى الاتفاق على مقياس الرضا الوظيفي	٤٣
جدول ١٦: الارتباط بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ومعدل دوران العمالة	٤٤
جدول ١٧: الارتباط بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ومعدل دوران العمالة	٤٤
جدول ١٨: تأثيرات وأسباب معدل دوران العمل للموظفين السعوديين	٤٥
جدول ١٩: التوصيات لتقليل معدل دوران العمل للفنيين السعوديين	٤٦

فهرس الرسومات والأشكال

رسم توضيحي ١ تصميم البحث	٢٧
رسم توضيحي ٢ توزيع المستجيبين حسب مؤهلاتهم	٣٦
رسم توضيحي ٣ توزيع المستجيبين حسب حالتهم الاجتماعية	٣٧
رسم توضيحي ٤ توزيع المستجيبين حسب مستوى الخبرة	٣٨
رسم توضيحي ٥ المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالرضا الوظيفي. ٤٣	

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 ٢٠٣٠ كما هو معلن 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، ونتيجة 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.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر وعوامل الاستقالات الوظيفية للسعوديين في قطاع التشغيل والصيانة بالمنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية. وقد شملت عينة الدراسة عدداً من الموظفين بمختلف أنواع مشاريع الصيانة والتشغيل في عدة قطاعات مثل القطاعات الصحية والتعليمية والأمنية، كما قد تم مراعاة مستويات الموظفين العلمية ومراتبهم الوظيفية وخبراتهم العملية، وقد تم اعتماد الاستبانات الالكترونية عبر تطبيق Google Forms، أخيراً قد تم تصميم الاستبانات واختبارها لمعرفة وضوحها ومن ثم توزيعها لأكثر من ٤٠٠ موظف سعودي لأجراء الدراسة من خلال إرسال رابط الاستبانات عبر الواتس اب أو الايميل.

قد تبين من خلال تحليل النتائج معرفة العلاقة بين المستقلين والعوامل المؤثرة والمسببة لكسب الموظف قناعة تقديم الاستقالة الوظيفية، حيث تبين أن لذلك أسباب عديدة من أهمها التعويض المنخفض وغير المناسب للجهد المبذول من قبل الموظف الفني، وعدم وجود بيئة تحفيزية إيجابية داخل المنظمة تساعدهم على أداء المهام الموكلة إليهم، وعدم وجود تحديد لأداء المهام بشكل جيد. كما قد تم معرفة الآثار المترتبة من الاستقالات سواءً على الفرد أو المؤسسات أو المجتمع.

وقد تم من خلال هذه الدراسة الظهور بتوصيات وحلول يمكن من خلالها تطوير وتحسين والسلوكيات والإجراءات التي تمنع كثرة الاستقالات الوظيفية التي لها آثار سلبية كبيرة على الفرد والمؤسسة والمجتمع، والحلول تتمثل في إيجاد سياسات تحفيزية مادية ومعنوية تعمل على تحفيز القوى الحركية للفرد وتؤثر على سلوكه، وتعتبر الحوافز بأنها تشمل كافة الأساليب المستخدمة لتحفيز العاملين على العمل بإنتاجية، بالإضافة إلى إيجاد وتعزيز بيئة إيجابية ومحفزة داخل المنظمة ومحاولة تحسينها وتطويرها بشكل مستمر ومتابعتها بشكل دوري.

الفصل الأول

المقدمة

١. 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 ٢٠٣٠ والوصول إلى ٣٣% من مساهمة القطاع الخاص (أحمد، ٢٠٢٠).

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 تمامًا هو ما يجذبهم في مناسبات أخرى، ويتم دفعهم بسبب عدم الرضا في وظائفهم الحالية للبحث عن عمل بديل. (كريشنان ونادو).

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، ٢٠١٧)، والتي تنعكس بدورها على تحقيق أهداف الرؤية ٢٠٣٠.

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.

١,١ 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:

١. 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.

٢. 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.

٣. 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.

٤. 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:

١. على مستوى المنظمة

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

- إعادة تقييم السياسات والإجراءات.

٢. 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.

٣. 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.

٤. على مستوى المجتمع:

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

٢. مشكلة الدراسة:

يؤثر معدل الاستقالات الوظيفية على منظمات قطاع الصيانة والتشغيل ويمثل مشكلة إدارية وتنظيمية كبيرة لها آثار سلبية على الفرد والمجتمع والمنظمة (العنزي، ٢٠٢٠).

كما أنه العامل الأكبر الذي يجعل الموظف بلا هدف عملي محدد ويصبح أقل استقراراً ويفقده مصداقية وثقة المنظمات، وسيؤدي إلى إضعاف نمو المشاريع الإنتاجية لقطاع الصيانة والتشغيل 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 ٢٠٣٠ كما هو معلن في "برنامج جودة الحياة".

ستركز هذه الدراسة في مسار جمع المعلومات والمعرفة المتعلقة بالاستقالة الوظيفية، إذ تستمد 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.

٣. أهمية الدراسة:

دراسة استقالات الموظفين ذات أهمية كبيرة للشركات والمؤسسات لعدة أسباب:

١. فهم أسباب والمشكلات:

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

٢. تحسين بيئة العمل:

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

٣. الحفاظ على الموهوبين:

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

٤. تكاليف الاستبدال الموظف:

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

٥. 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.

٤. أهداف الدراسة

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

١. معرفة الأسباب الجذرية للاستقالة:

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

٢. تدريب تحسين بيئة العمل:

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

٣. المحافظة على المواهب:

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

٤. 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 هيكلية العمل.

٥. تحسين إتخاذ القرارات:

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

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

٥. تساؤلات الدراسة:

١- ماهي العوامل العلمية وراء الاستقلالات موظفين مشاريع التشغيل والصيانة؟

٢- ما هو مستوى الرضا الوظيفي ؟

٣- كيف يؤثر الرضا الوظيفي على الإنتاجية ومعدل الإستقلالات؟

٤- ما هي استراتيجيات التخفيف من آثار وأسباب معدل الإستقلالات الوظيفي ؟

٦. فروض الدراسة:

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

١. 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.

٢. فرضية التأثير على الأداء المؤسسي:

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

٣. فرضية تقديم الحلول والتوصيات:

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

٤. تحسين استخدام الموارد البشرية:

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

٥ . 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.

٧ . النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

تم الاعتماد على الدراسات السابقة والقراءة والبحث العميق على النظريات العلمية الشاملة لدراسة موضوع استقالات الموظفين في مجال الصيانة والتشغيل، وتم العثور على عدد من الدراسات والنظريات المثيرة التي تم أخذها بعين الاعتبار في هذه الدراسة كما سيأتي ذكره في فصل الدراسات السابقة، وكما سيأتي ذكره في فصل منهجية الدراسة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

١. مقدمة:

وفقا لدراسة برايس (برايس، ١٩٧٧)، 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، ١٩٧٧).

فإن إستقالة الموظفين هو تناوب العمال حول سوق العمل، بين الشركات والوظائف والمهن (Agrusa & Lema, 2007).. ويرى تيت وماير (١٩٩٣) 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.

٢. دراسات سابقة:

- الأسباب المسببة لتقديم الاستقالات في قطاع الصيانة والتشغيل:
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 (بولا، ٢٠١٢).

وجدت دراسة أخرى أجريت عام ٢٠٠١ أن بيئة العمل أكثر أهمية في تشكيل الرضا الوظيفي للعاملين من الخصائص الديموغرافية، وأن الرضا الوظيفي هو سابقة بارزة للغاية لنية أستقالة الموظف (أبو جداول، ٢٠١١).

وفي دراسة أخرى تتعلق بالفنيين حددت أسباب إستقالة الوظائف. هناك العديد من الأسباب (الأبعاد) التي تؤدي إلى إستقالة 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، ٢٠١٩).

القطاع الخاص كثير الاستقالات وإذا ناقشنا أبرز الإحصائيات حول الاستقالات في سوق العمل سنجد أن ٧٠% 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 ١٤٢٨هـ، فإن ٣٤% ممن استقالوا عملوا لمدة سنة أو أقل، في حين عمل ٢٦% من سنة إلى أقل من سنتين سنوات، ونسبة استقالة الذين عملوا من خمس سنوات فأكثر يشكلون ٨,٦% (العنزي، ٢٠٢٠).

● العوامل المؤثرة على نية العاملين في الاستقالة في قطاع الصيانة والتشغيل:

✓ 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، ٢٠٠٦) 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 عددًا 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 تمامًا، وانخفض الإقراض التجاري بشكل كبير. (مرشد، ٢٠١٩)

✓ العوامل الاجتماعية

يتأثر الإنسان كونه كائنًا اجتماعيًا 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.

٣. الإطار النظري للدراسة:

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

١. نظرية الرضا الوظيفي:

تقتض 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.

٢. 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.

٣. نظرية اتخاذ القرارات:

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

٤. نظرية التبادل الاجتماعي :

تفترض 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.

٥. 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.

٦. نظرية التوتير والتحمل النفسي:

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

٧. 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 أيضاً بمدى ارتباط الموظفين بالمنظمة والالتزام بأهدافها ومكانتها.

٨. نظرية الإدارة والقيادة:

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

٩. 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.

١٠. 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 و خطة 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 .

الفصل الثالث

المنهجية وطرق البحث

٣,١ مقدمة:

٣,١,١ نهج البحث:

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

١. 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.

٢. 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.

٣. دراسات الحالة:

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

٤. 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.

٥. 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.

٣,١,٢ أدوات البحث :

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:

١. 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.

٢. المقابلات الشخصية:

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

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

٣. تحليل البيانات:

تحليل بيانات استقالة الموظفين باستخدام أدوات مثل برامج التحليل الإحصائي (SPSS، Excel) لاستخلاص الأنماط والاتجاهات.

استخدام التحليل الوصفي والتنبؤي لفهم العوامل المؤثرة واستشراف المستقبل.

٤. دراسات الحالة:

دراسة حالات محددة لاستقالات موظفين سابقين لفهم الظروف الخاصة التي قد تكون أثرت على قرارهم.

٥. المراجعة الأدبية:

استعراض الدراسات السابقة والمقالات الأكاديمية التي تناولت موضوع استقالة الموظفين في نفس القطاع أو قطاعات مشابهة.

٦. تحليل السياسات والإجراءات:

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

٧. استطلاعات الرأي الإلكترونية:

استخدام منصات استطلاعات الرأي على الإنترنت لجمع آراء واسعة من الموظفين الحاليين والسابقين.

٨. مجموعة التركيز:

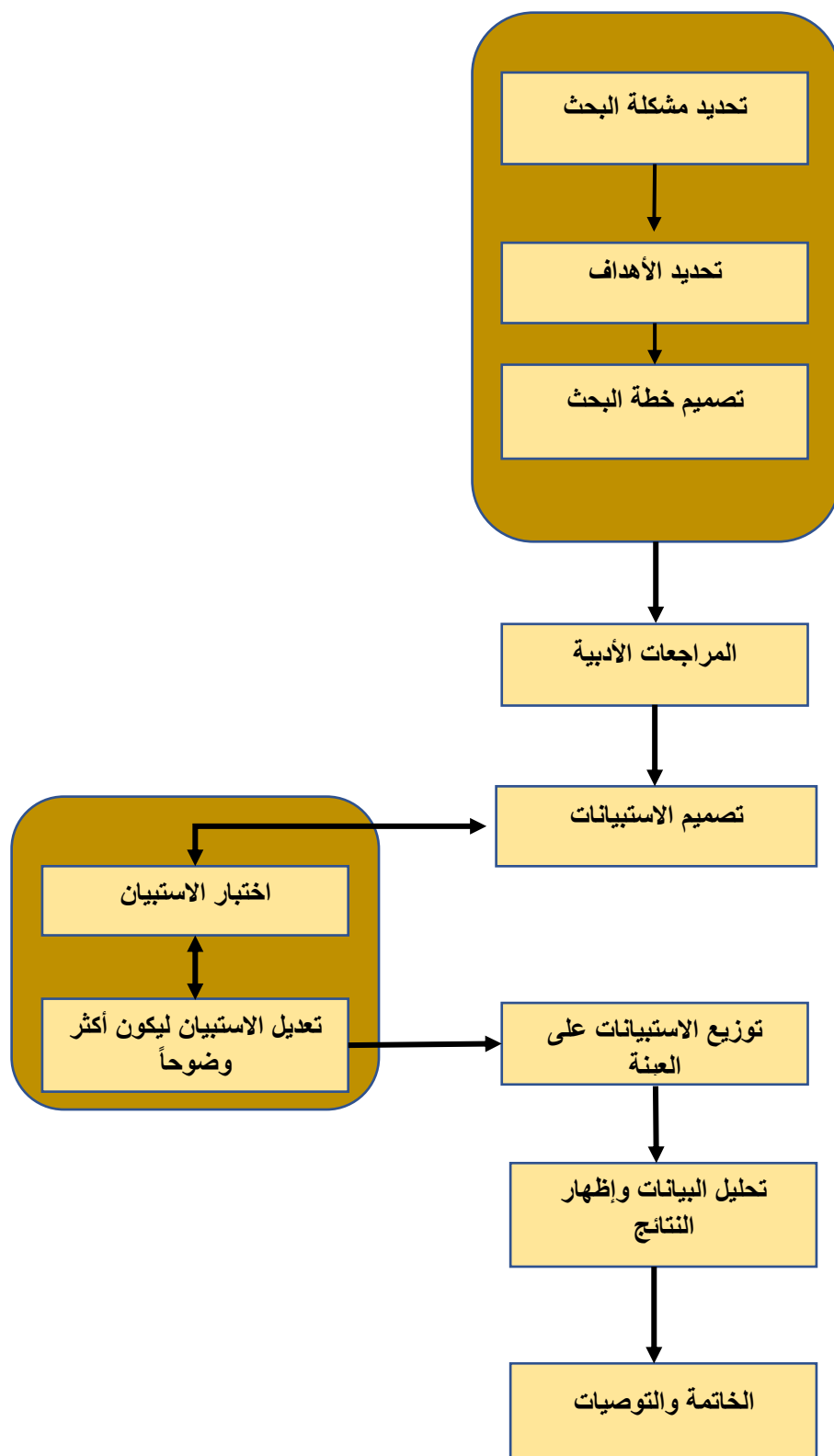
تنظيم مجموعات تركيز مع موظفين من مختلف الأقسام والمستويات للحصول على نقاشات جماعية حول قضايا الاستقالة.

٩. التحليل المقارن:

مقارنة معدلات الاستقالة مع شركات أخرى في نفس القطاع لفهم 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. وفي الشكل (١) يتضح تصميم البحث.



رسم توضيحي ١ تصميم البحث

٣,٢ حدود الدراسة :

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

١. محدودية البيانات:

بيانات غير مكتملة: قد تكون البيانات المتاحة عن استقلالات 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.

٢. 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.

٣. تأثير العوامل الخارجية:

العوامل الاقتصادية: الأوضاع الاقتصادية والسياسية قد تؤثر على استقرار الوظائف واستقلالات الموظفين، مما قد يصعب فصلها عن العوامل الداخلية للشركة. الظروف الشخصية: قد تكون استقلالات الموظفين نتيجة لظروف شخصية أو عائلية لا علاقة لها ببيئة العمل.

٤. التغيرات الزمنية:

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

٥. 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.

٦. 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.

٣,٣ تصميم الاستبيان/المسح:

تتكون عينة البحث من عينة عشوائية من الفنيين في قطاع الصيانة والتشغيل بالحدود الجغرافية لمدينة جدة، وسيتم الاعتماد بشكل أساسي على الاستبانة كوسيلة أو أداة لجمع البيانات لما تتميز به من تمكين المبحوثين من الإجابة بحرية وموضوعية على الأسئلة الواردة فيها للحصول على معلومات صريحة حول موضوع البحث مباشرة من المصدر الأصلي، حيث تحتوي على العديد من الأسئلة المعدة للإجابة عليها في فقراتها، وقد تضمنت الاستبانة أسئلة موجهة للمبحوثين، وقد تضمنت خمسة محاور رئيسية وهي:

- المحور الأول: يغطي البيانات الديموغرافية/ الشخصية.
- المحور الثاني: يغطي العوامل/ الأسباب التنظيمية المؤدية إلى دوران العمالة.
- المحور الثالث: يغطي العوامل/ الأسباب الاقتصادية المؤدية إلى دوران العمالة.
- المحور الرابع: يغطي العوامل/ الأسباب الاجتماعية المؤدية إلى دوران العمالة.
- المحور الخامس: يغطي أهم تأثيرات دوران العمالة على قطاع الصيانة والتشغيل من وجهة نظر المبحوثين، ويتم ترتيبها من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية.
- المحور السادس: يغطي أهم التوصيات من وجهة نظر المبحوثين للحد من دوران العمالة على قطاع الصيانة والتشغيل ، ويتم ترتيبها من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية.
- ونظرا لطبيعة الموضوع، فإنه يمكن الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وهذا الأساس يملئ على طبيعة الموضوع استخدام ما يلي: المنهج الوصفي التحليلي بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة بعناصر المشكلة، من خلال إظهار الجوانب النظرية المختلفة للموضوع. وكذلك الغرض منه الوصف الدقيق والمفصل لظاهرة ما، ثم التحليل والاستنتاج للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية.

٣,٤ إدارة المسح

ستستخدم الدراسة استبانة ذاتية الإدارة لا تحتاج إلى إشراف أو توجيه.

٣,٥ مجتمع البحث وحجم العينة

تم الاعتماد على أسلوب الاستبانة (المسح) في جمع المعلومات والبيانات، والذي من خلاله يمكن سحب العينة وتوزيع الاستبانة وإجرائها. يتكون التوزيع على عينة عشوائية أكثر من (٥٠٠)، حيث بلغ إجمالي العينة العشوائية للبحث (٤٦٢) وإنهاء ٤٩ كفاءة غير مستهدفة لأنهم ليسوا فنيين، بينما تتكون

العينة العشوائية المستهدفة من (٤١٣) فنياً في قطاع الصيانة والتشغيل أو سبق لهم العمل كموظفين لدى فنيين.

٣,٦ إجراءات جمع البيانات

في هذا البحث سيتم الاعتماد على الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات للدراسة، بالإضافة إلى الاعتماد على الملاحظة العلمية. تم تصميم الاستبانة لمعالجة العوامل الهامة التي تولد رغبة الفنيين في ترك عملهم وعدم الاستمرار في العمل في هذا القطاع والبحث عن مكان آخر أو الانتقال إلى قطاعات أو وظائف أخرى لا تتناسب مع مؤهلاتهم والعمل فيها.

● الجزء الأول: يغطي البيانات الديموغرافية / الشخصية، مثل: المؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، والخبرة.

● الجزء الثاني: يتعلق بالأسباب والأبعاد التي تؤدي إلى دوران الوظائف في قطاع الصيانة والتشغيل ويحتوي على (١٥) عبارة على النحو التالي:

- العوامل التنظيمية: والتي تحتوي على (٨) عبارات.
- العوامل الاقتصادية: والتي تحتوي على (٣) عبارات.
- العوامل الاجتماعية: والتي تحتوي على (٤) عبارات.

● الجزء الثالث: يتعلق بالرضا الوظيفي.

وللإجابة على عبارات الجزئين الثاني والثالث من الاستبيان، تم الاعتماد على مقياس ليكرت سداسي النقاط، ونظراً لاستخدامه في العديد من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من المجيبين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات على مقياس ليكرت سداسي النقاط (٦ - point Likert scale) كما يلي:

١= لا ينطبق، ٢= أختلف بشدة، ٣= أختلف، ٤= محايد، ٥= أوافق، ٦= أوافق بشدة.

جدول ١: مقياس مستوى الاتفاق بمقياس ليكرت

مقياس ليكرت	المدى / القيمة	الوصف
١	1.00 - <1.83	غير مطبق
٢	1.83 - <2.66	أختلف بشدة
٣	2.66 - < 3.49	أختلف
٤	3.49 - <4.23	محايد
٥	4.32 - <5.15	أوافق
٦	5.15 - 6	أوافق بشدة

قام الباحث شخصيا بتوزيع أدوات البحث على المشاركين وتم جمع النتائج وتبويبها.

٣,٧ أساليب تحليل البيانات

ستعتمد الدراسة على الأساليب الإحصائية الاستدلالية لتحليل البيانات، والأسلوب المحدد للمنهج الوصفي التحليلي الاختياري، وتحليل الانحدار المتعدد، والذي يفيد في تفسير العلاقة بين متغيرين أو أكثر.

لتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم المسح، تتم عملية تغريغ البيانات في برنامج إكسل وباستخدام برنامج SPSS، حيث يتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية على النحو التالي:

- استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف التركيبة السكانية لعينة الدراسة.
- استخدام المتوسطات الحسابية.
- استخدام الانحرافات المعيارية.
- أساليب معامل الارتباط.
- معامل الثبات، ومعيار ألفا كرونباخ.

٣,٨ صلاحية الأداة

يتم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبانة للتأكد من صلاحيتها وثباتها. ولغرض معرفة وضوح أسئلة الاستبانة فقد عرضت على الباحث المشرف للتعرف على التوجيهات وبعد ذلك تم صياغة

العبارات بشكل أكثر ملاءمة ووضوحا وبساطة لتظهر في صورتها النهائية وقد تم التحقق من صحة الاستبانة بوسيلتين:

٣,٨,١ صحة الاتساق الداخلي

يعد الاتساق الداخلي للاستبانة هو الاختبار الإحصائي الأول المستخدم لاختبار صحة الاستبانة حيث يتم قياس الاتساق الداخلي من خلال معاملات الارتباط بين كل فقرة في البناء ومجموعها حول الأسباب والأبعاد التي تؤدي إلى دوران العمل في قطاع الصيانة والتشغيل:

٣,٨,١,١ المجال الأول: العوامل التنظيمية

جنول ٢ معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات المجال الأول (العوامل التنظيمية) ومجموع هذا المجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة
١	وجود تعويضات مالية مناسبة للجهد المبذول من قبل الموظف الفني	0.657**	0.000
٢	وجود بيئة عمل إيجابية في المنظمة	0.689**	0.000
٣	القيام بتعريف العمل بشكل جيد للفني	0.653**	0.000
٤	وجود تشجيع ودعم وتقدير دائم للأداء من قبل الإدارة	0.575**	0.000
٥	توفير التدريب المناسب للفني لاكتساب المهارات وزيادة الشغف	0.549**	0.000
٦	توفير المعدات والأدوات المناسبة للفني لإجراء عملية العمل اللازمة في المنظمة	0.641**	0.000
٧	وجود خطة تطوير وتطور وظيفي واضح للموظف	0.558**	0.000
٨	وجود سياسات حوافز مادية ومعنوية مثل المكافآت والبدلات للفني	0.670**	0.000

** الارتباط معنوي عند مستوى ٠,٠١.

يوضح الجدول السابق معامل الارتباط لكل فقرة في المجال الأول (العوامل التنظيمية) ومجموع المجال، حيث أن قيم (Sig.) P أقل من ٠,٠٥، وبالتالي فإن معاملات الارتباط لجميع الفقرات معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبالتالي يمكن القول بأن المجال الأول صالح لقياس ما تم إعداده من أجله لتحقيق الهدف الرئيسي للدراسة.

٣,٨,١,٢ المجال الثاني: العوامل الاقتصادية

جدول ٣: معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات المجال الثاني (العوامل الاقتصادية) ومجموع هذا المجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
١	وجود التضخم "تكلفة المعيشة" (يعزز رغبة الموظف في الحصول على أجر أعلى وهذا يؤدي إلى دوران العمل للفني	0.683**	0.000
٢	يوفر فرص عمل أفضل في منظمات أخرى تنافسية	0.710**	0.000
٣	عدم استقرار المنظمة يؤدي إلى دوران العمل للفني	0.699**	0.000

** الارتباط معنوي عند مستوى ٠,٠١.

يوضح الجدول السابق معامل الارتباط لكل فقرة في المجال الثاني (العوامل الاقتصادية) ومجموع المجال، حيث أن قيم الاحتمالية (Sig.) أقل من ٠,٠٥، وبالتالي فإن معاملات الارتباط لجميع الفقرات معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبالتالي يمكن القول بأن المجال الثاني صالح لقياس ما تم إعداده من أجله لتحقيق الهدف الرئيسي للدراسة.

٣,٨,١,٣ المجال الثالث: العوامل الاجتماعية

جدول ٤: معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات المجال الثالث (العوامل الاجتماعية) ومجموع هذا المجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
١	المسافة الطويلة بين مكان العمل والمنزل	0.638**	0.000
٢	وجود مسؤولية عائلية (كلما زادت المسؤولية زاد الدافع للبحث عن بدائل أفضل)	0.438**	0.000
٣	التوافق بين الرغبات الشخصية ومتطلبات العمل	0.530**	0.000
٤	وجود نظرة مجتمعية دونية للمسمى الوظيفي للموظف الفني	0.638**	0.000

** الارتباط معنوي عند مستوى ٠,٠١.

يوضح الجدول السابق معامل الارتباط لكل فقرة في المجال الثالث (العوامل الاجتماعية) وإجمالي المجال، حيث أن قيم (Sig.) p أقل من ٠,٠٥، وبالتالي فإن معاملات الارتباط لجميع الفقرات ذات دلالة إحصائية عند $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبالتالي يمكن القول بأن المجال الثالث صالح لقياس ما تم إعداده من أجله لتحقيق الهدف الرئيسي للدراسة.

٣,٨,٢ صلاحية البناء

تقيم صلاحية البناء ما إذا كانت أداة القياس تمثل حقًا الشيء الذي نهتم بقياسه. وهي أساسية لتحديد الصلاحية الكلية للطريقة.

جدول ٥ معامل الارتباط لكل مجال وإجمالي الاستبيان

الرقم	المحور	المجال	معامل الارتباط	الدلالة
١	المحور الأول:	العوامل التنظيمية	0.817**	0.000
٢	الأبعاد المؤدية إلى دوران العمل في	العوامل الاقتصادية	0.407**	0.000
٣	مجال الصيانة والتشغيل.	العوامل الاجتماعية	0.224**	0.000
٤	المحور الثاني:	الرضا الوظيفي	0.451**	0.000

** الارتباط معنوي عند مستوى ٠,٠١.

يوضح الجدول السابق معامل الارتباط للمجالات ومجموع الاستبانة، حيث أن قيم (Sig.) p أقل من ٠,٠٥، وبالتالي فإن معاملات الارتباط لجميع المجالات معنوية عند $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبالتالي يمكننا تعميم نتائج هذه التجربة.

٣,٩ موثوقية الأداة

موثوقية الأداة هي درجة الاتساق التي تقيس الخاصية التي من المفترض أن تقيسها. وكلما قل التباين الذي تنتجه الأداة في القياسات المتكررة لخاصية ما، زادت موثوقيتها. ويمكن مساواة الموثوقية باستقرار أو اتساق أو موثوقية أداة القياس. يتم تكرار الاختبار على نفس العينة من الأشخاص في مناسبتين ثم مقارنة النتائج التي تم الحصول عليها عن طريق حساب معامل الموثوقية. لضمان موثوقية الاستبيان، يجب تطبيق معامل ألفا كرونباخ.

جدول ٦ ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبيان

الرقم	الاستبيان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
١	إجمالي الاستبيان	16	0.702

يوضح الجدول السابق قيم ألفا كرونباخ للاستبيان بأكمله والتي تساوي ٠,٧٠٢. وبالتالي، يمكن القول إن الباحث أثبت أن الاستبيان صالح وموثوق وجاهز للتوزيع على العينة.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

٤,١ المقدمة

يتضمن قسم النتائج عرض نتائج الدراسة بناءً على المنهجية المستخدمة لجمع المعلومات. ويوضح نتائج البحث مرتبة في تسلسل منطقي، ويصف: المعلومات الاجتماعية والديموغرافية، وتقييم عوامل الدراسة، واختلاف العوامل فيما يتعلق بالمعلومات الديموغرافية، واختبار فرضيات مصفوفة الارتباط بين العوامل. وتم تحليل النتائج باستخدام التحليل الإحصائي بمساعدة برنامج SPSS

٤,٢ البيانات الديموغرافية للمشاركين

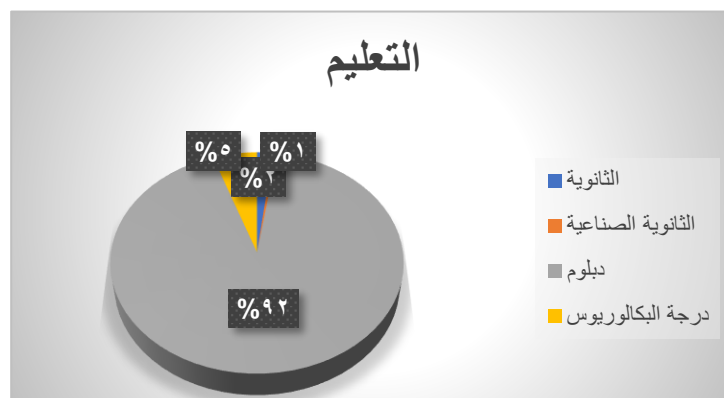
٤,٢,١ توزيع المستجيبين حسب المؤهل الأكاديمي

وفقاً للجدول التالي، يُظهر تحليل ملف تعريف العينة أن ٩٢,٣% من المستجيبين حاصلون على درجة الدبلوم، و٥,٣% منهم حاصلون على درجة البكالوريوس، بينما حصل ٠,٥% منهم فقط على تعليمهم الثانوي الصناعي.

جدول ٧ توزيع المستجيبين حسب مؤهلاتهم

التعليم	التكرار	النسبة
الثانوية	٨	1.9%
الثانوية الصناعية	٢	0.5%
دبلوم	٣٨١	92.3%
درجة البكالوريوس	٢٢	5.3%
المجموع	413	100.0%

رسم توضيحي ٢ توزيع المستجيبين حسب مؤهلاتهم



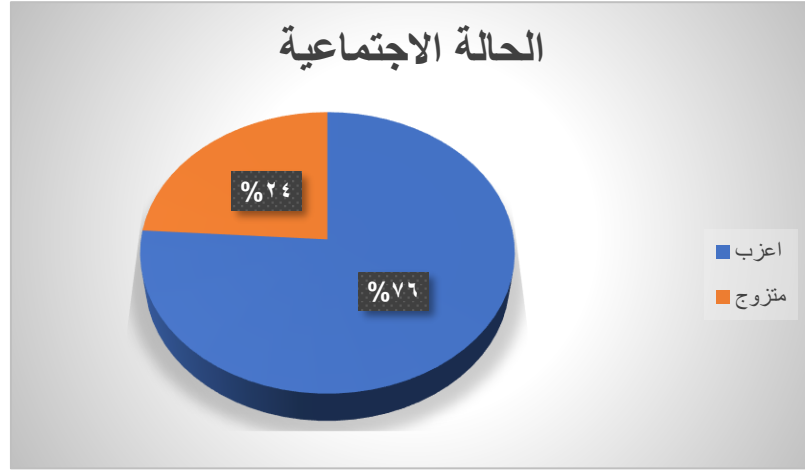
٤,٢,٢ توزيع المستجيبين حسب الحالة الاجتماعية

وفقًا للجدول التالي، يُظهر تحليل ملف تعريف العينة أن ٧٦,٠% من المستجيبين عازبون، بينما ٢٤,٠% منهم متزوجون.

جدول ٨ توزيع المستجيبين حسب حالتهم الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
76.00%	314	اعزب
24.00%	99	متزوج
100.00%	413	المجموع

رسم توضيحي ٣ توزيع المستجيبين حسب حالتهم الاجتماعية



٤,٢,٣ توزيع المستجيبين حسب مستوى الخبرة

وفقًا للجدول التالي، يُظهر تحليل ملف تعريف العينة أن ٩٢,٣% من المستجيبين لديهم خبرة من ١ إلى ٣ سنوات، و ٥,١% منهم لديهم خبرة من ٣ إلى ٥ سنوات، بينما ٢,٧% منهم لديهم خبرة من ٥ إلى ١٠ سنوات.

جدول ٩ توزيع المستجيبين حسب مستواهم التعليمي

النسبة	التكرار	مستوى الخبرة
92.3%	٣٨١	٣-١
5.1%	٢١	٥-٣
2.7%	١١	١٠-٥
100.0%	٤١٣	المجموع

رسم توضيحي ٤ توزيع المستجيبين حسب مستوى الخبرة



٤,٣ تحليل ومناقشة مجالات الاستبيان:

٤,٣,١ تحليل ومناقشة السؤال البحثي الأول.

ما هي العوامل العلمية وراء دوران عجلة الفنيين السعوديين؟

٤,٣,١,١ نتائج العوامل التنظيمية:

من أجل تحديد مستوى (العوامل التنظيمية) قام الباحثون بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمعرفة ما إذا كانت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات قد وصلت إلى درجة أعلى من الحياد، والجدول التالي يوضح هذه النتائج.

جدول ١٠ المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالمجال الأول

الفرقة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا ينطبق	المتوسط	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الموافقة مستوى	الترتيب
وجود تعويض مالي مناسب للجهد المبذول من قبل الموظف الفني	10	7	36	257	103	2.94	49.0%	0.788	Disagree	5
وجود بيئة عمل إيجابية في المنظمة	11	8	32	196	165	2.79	46.5%	0.873	Disagree	8
القيام بتعريف العمل بشكل جيد للفني	9	13	65	206	120	3.00	50.0%	0.879	Disagree	2
وجود تشجيع ودعم وتقدير دائم للأداء من قبل الإدارة	5	9	71	206	122	2.96	49.3%	0.814	Disagree	3
توفير التدريب المناسب للفني لاكتساب المهارات وزيادة الشغف	7	8	61	224	111	2.96	49.3%	0.816	Disagree	3 مكرر
توفير المعدات والأدوات الكافية للفني لإجراء عملية العمل اللازمة في المنظمة	12	10	87	188	116	3.07	51.2%	0.921	Disagree	1
وجود خطة تطوير وتطور وظيفي واضح للموظف	8	4	62	202	135	2.89	48.2%	0.836	Disagree	6
وجود سياسات تحفيزية مادية ومعنوية مثل المكافآت والبدلات للفني	9	6	56	194	148	2.87	47.8%	0.856	Disagree	7
المجموع						2.93	48.8%	0.530	عدم الموافقة	

يبين الجدول السابق مستوى الموافقة على (العوامل التنظيمية)، حيث تراوحت متوسطات الفقرات ما بين ٣,٠٧ (٥١,٢%) من ٦ إلى ٢,٧٩ (٤٦,٥%) من ٦، ففي الترتيب الأول الفقرة (٦) التي تنص على "توفير المعدات والأدوات الكافية للفني للقيام بالعمليات الضرورية في المنظمة"، بمتوسط حسابي (٣,٠٧) ووزن نسبي (٥١,٢%) ومستوى موافقة "غير موافق".

أما الترتيب الأخير فكان الفقرة (٢) التي تنص على "وجود بيئة عمل إيجابية في المنظمة"، بمتوسط حسابي (٢,٧٩) ووزن نسبي (٤٦,٥%) ومستوى موافقة "غير موافق". وبشكل عام وجد أن متوسط جميع الفقرات كان (٢,٩٣) ووزن نسبي يساوي (٤٨,٨%)، مما يدل على أن العوامل التنظيمية ليست كافية لإرضاء الفنيين مما يؤدي إلى دوران العمل من وجهة نظر المبحوثين.

٤,٣,١,٢ نتائج العوامل الاقتصادية:

لتحديد مستوى (العوامل الاقتصادية) قام البحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمعرفة ما إذا كانت درجة موافقة عينة الدراسة على الفقرات قد وصلت إلى درجة أعلى من الحياد، والجدول التالي يوضح هذه النتائج.

جدول ١١ المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالمجال الثاني

الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	لا يطبق	المتوسط	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	مستوى	الترتيب
وجود التضخم "تكلفة المعيشة" (يعزز رغبة الموظف في الحصول على أجر أعلى وهذا يؤدي إلى دوران العمل للفني)	168	192	38	14	1	0	5.24	87.3%	0.775	أوافق بشدة	2
	40.7%	46.5%	9.2%	3.4%	0.2%	0.0%					
يوفر فرص عمل أفضل في منظمات أخرى تنافسية	191	166	41	10	4	1	5.28	88.0%	0.843	أوافق بشدة	1
	46.2%	40.2%	9.9%	2.4%	1.0%	0.2%					
عدم استقرار المنظمة يؤدي إلى دوران العمل للفني	140	209	50	8	5	1	5.13	85.5%	0.818	أوافق	3
	33.9%	50.6%	12.1%	1.9%	1.2%	0.2%					
المجموع							5.22	87.0%	0.567	أوافق بشدة	

يبين الجدول السابق مستوى الموافقة على (العوامل الاقتصادية) حيث تراوحت متوسطات الفقرات ما بين ٥,٢٨ (٨٨,٠%) من ٣ إلى ٥,١٣ (٨٥,٥%) من ٣، ففي الترتيب الأول الفقرة (٢) والتي تنص على "يوفر فرص عمل أفضل في المنظمات المنافسة الأخرى"، بمتوسط حسابي (٥,٢٨) ووزن نسبي (٨٨,٠%) ومستوى موافقة "أوافق بشدة".

أما الترتيب الأخير فكان الفقرة (٣) والتي تنص على "عدم استقرار المنظمة يؤدي إلى دوران عمل الفني"، بمتوسط حسابي (٥,١٣) ووزن نسبي (٨٥,٥%) ومستوى موافقة "أوافق بشدة". وبشكل عام وجد أن متوسط جميع الفقرات كان (٥,٢٢) ووزن نسبي (٨٧,٠%) مما يدل على أن العوامل الاقتصادية كافية جداً كموافقة شديدة على أن تكون أحد العوامل المؤدية إلى دوران عمل الفنيين من وجهة نظر المستجيبين.

٣,١,٣,٤ نتائج العوامل الاجتماعية:

ولتحديد مستوى (العوامل الاجتماعية) قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمعرفة ما إذا كانت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات قد وصلت إلى درجة أعلى من الحياد، والجدول التالي يوضح هذه النتائج.

جدول ١٢ المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالمجال الثالث

الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	لا ينطبق	المتوسط	النسبة المئوية المئوية	الانحراف المعياري	الموافقة مستوى	الترتيب
بعد المسافة بين مكان العمل والمزمل	10	7	36	257	103	0	2.94	49.0%	0.788	Disagree	5
وجود مسئولية عائلية (كلما زادت المسئولية زاد الدافع للبحث عن بدائل أفضل)	11	8	32	196	165	1	2.79	46.5%	0.873	Disagree	8
توافق الرغبات الشخصية مع متطلبات العمل	9	13	65	206	120	0	3.00	50.0%	0.879	Disagree	2
وجود نظرة مجتمعية دونية للمسمى الوظيفي للموظف الفني	5	9	71	206	122	0	2.96	49.3%	0.814	Disagree	3
المجموع							2.93	48.8%	0.530	عدم الموافقة	

ويبين الجدول السابق مستوى الموافقة على (العوامل الاجتماعية)، حيث تراوحت متوسطات الفقرات

بين ٥,٣٤ (٨٩,٠%) من ٦ إلى ٥,١٦ (٨٦,٠%) من ٦.

في الترتيب الأول الفقرة (٢) والتي تنص على "وجود المسئولية الأسرية (كلما زادت المسئولية زاد الدافع للبحث عن بدائل أفضل)" بمتوسط حسابي (٥,٣٤) ووزن نسبي (٨٩,٠%) ومستوى موافقة "أوافق بشدة".

في الترتيب الأخير الفقرة (٤) والتي تنص على "وجود نظرة مجتمعية دونية للمسمى الوظيفي للموظف الفني"، بمتوسط حسابي (٥,١٦) ووزن نسبي (٨٦,٠%) ومستوى موافقة "أوافق بشدة".

وبشكل عام تبين أن متوسط جميع الفقرات بلغ (٥,٢٢) والوزن النسبي (٨٧,٠%) مما يدل على أن العوامل الاجتماعية تتفق بقوة على أنها أحد العوامل المؤدية إلى دوران الفنيين من وجهة نظر المبحوثين.

وقد لخص الجدول التالي العوامل المؤدية إلى دوران الفنيين السعوديين:

جدول ١٣ المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الأول

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المتوسط	الفقرة
3	لا أوافق	0.530	48.3%	2.93	العوامل التنظيمية
1	أوافق بشدة	0.567	87.0%	5.22	العوامل الاقتصادية
1 مكرر	أوافق بشدة	0.446	87.0%	5.22	العوامل الاجتماعية
أوافق بشدة		0.304	66.7%	4.00	مجموع العوامل

٢, ٣, ٤ تحليل ومناقشة السؤال البحثي الثاني.

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الفنيين السعوديين؟

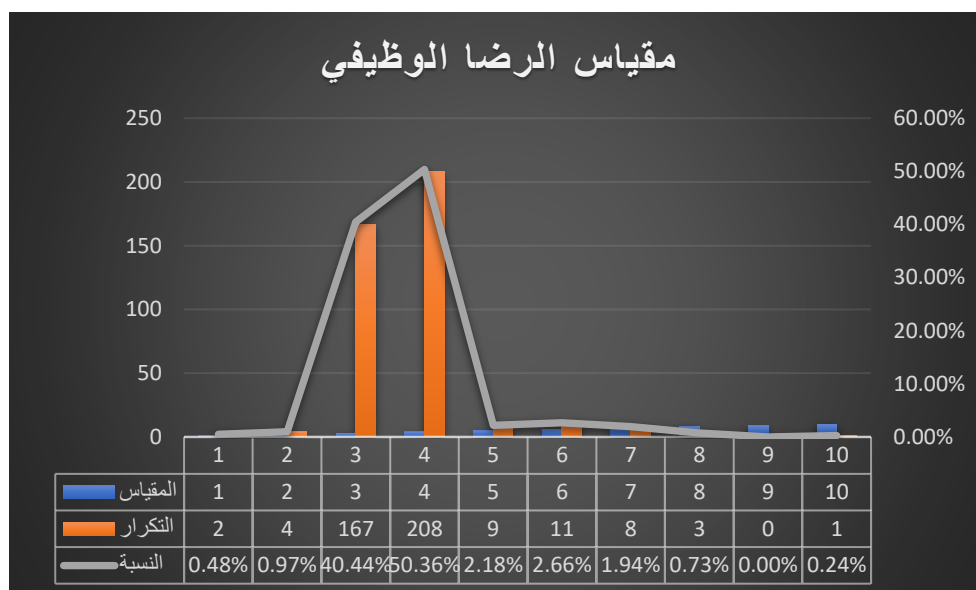
ولتحديد مستوى (الرضا الوظيفي) قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري،

والجدول التالي يوضح هذه النتائج.

جدول ١٤ المتوسطات الحسابية، والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالرضا الوظيفي

إلى أي مدى تقيس مستوى الرضا الوظيفي العام لدى الفنيين؟					
المقياس	التكرار	النسبة	المقياس	التكرار	النسبة
١	٢	0.48%	٦	١١	2.66%
٢	٤	0.97%	٧	٨	1.94%
٣	١٦٧	40.44%	٨	٣	0.73%
٤	٢٠٨	50.36%	٩	٠	0.0%
٥	٩	2.18%	١٠	١	0.24%
المتوسط		3.74			
النسبة		37.4%			
الانحراف المعياري		0.963			

رسم توضيحي ٥ المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالرضا الوظيفي



لتحديد الحد الأدنى والحد الأقصى لطول مقياس ليكرت الخماسي يتم حساب المدى بـ $(10 - 1 = 9)$ ثم تقسيمه على خمسة لأنه أكبر قيمة للمقياس $(9 \div 5 = 1.8)$.

بعد ذلك تم إضافة الرقم واحد وهو أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد أقصى قيمة لهذه الخلية ويتم تحديد طول الخلايا أدناه:

الجدول التالي يوضح مستوى الرضا الوظيفي:

جدول ١٥ قياس مستوى الاتفاق على مقياس الرضا الوظيفي

الوصف	المدى	مقياس ليكرت
غير راضي وبشدة	من 1 إلى 2.80	1
غير راضي	أكثر من 2.80 إلى 4.60	2
محايد	أكثر من 4.60 إلى 6.40	3
راضي	أكثر من 6.40 إلى 8.20	4
راضي وبشدة	أكثر من 8.20 إلى 10	5

وتوضح الجداول السابقة مستوى الرضا الوظيفي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرات ٣,٧٤

(٣٧,٤%) من (١٠)، ومستوى الاتفاق "غير راض".

٤,٣,٣ تحليل ومناقشة السؤال الثالث:

كيف يؤثر الرضا الوظيفي على الإنتاجية ومعدل دوران العمالة؟

للإجابة على السؤال السابق، تم تطبيق اختبار الانحدار الخطي لإيجاد معدل تأثير العوامل المستقلة على المتغير التابع. يوضح الجدول التالي نتائج الاختبار.

جدول ١٦ الارتباط بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ومعدل دوران العمالة

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.75395	0.387	0.391	0.625 ^a

- العوامل الثابتة: العوامل التنظيمية، العوامل الاقتصادية، والعوامل الاجتماعية.

- المتغير التابع: الرضا الوظيفي.

يوضح الجدول السابق أن قيمة الارتباط الكلي كانت (٠,٦٢٥). وبذلك، كان للإنتاجية ومعدل دوران العمالة تأثير بنسبة ٣٨,٧% على رضا الموظفين الوظيفي.

جدول ١٧ الارتباط بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ومعدل دوران العمالة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	النموذج	
0.000 ^b	87.529	49.755	3	149.266	الانحدار	١
		0.568	409	232.492	المتبقي	
			412	381.758	المجموع	

a. المتغير التابع: الرضا الوظيفي.

b. العوامل الثابتة: العوامل التنظيمية، العوامل الاقتصادية، والعوامل الاجتماعية.

يوضح الجدول السابق أن الإنتاجية ومعدل دوران العمل كان لهما تأثير كبير على رضا الموظفين عن وظائفهم ($\alpha < 0.05$).

٤,٣,٤ تحليل ومناقشة السؤال الرابع:

ما هي استراتيجيات التخفيف من آثار وأسباب معدل دوران الوظائف لدى الفنيين السعوديين؟

لتحديد استراتيجيات التخفيف من آثار وأسباب معدل دوران الوظائف لدى الفنيين السعوديين، حدد البحث أولاً آثار ارتفاع معدل دوران الوظائف على قطاع الصيانة والتشغيل ، ويوضح الجدول التالي هذه الآثار من وجهة نظر المستجيبين.

جدول ١٨ تأثيرات وأسباب معدل دوران العمل للموظفين السعوديين

النسبة المئوية	التكرار	الآثار والأسباب
0.7%	3	التأثيرات الإيجابية نتيجة لزيادة تدفق الخبرات الجديدة في القطاع
2.4%	10	انخفاض معدل ولاء الموظفين الذين بقوا في المنظمة وشجعهم على ترك العمل
88.1%	364	انخفاض إنتاجية العمالة في القطاع
1.7%	7	زيادة تكلفة التدريب نتيجة الحاجة إلى تدريب موظفين جدد
7.0%	29	فقدان الثقة في استمرارية الفني السعودي بسبب التسرب الدائم
100.0%	413	المجموع

وفقاً للجدول السابق، يوضح تحليل استجابات العينة أن (٨٨,١%) من المستجيبين أفادوا بأن انخفاض إنتاجية العمالة في القطاع كان التأثير والسبب الرئيسي لمعدل دوران العمل للفنيين السعوديين، (٧,٠%) منهم أفادوا بأن فقدان الثقة في استمرارية الفني السعودي بسبب التسرب الدائم كان السبب الرئيسي، (٢,٤%) منهم أفادوا بأن انخفاض معدل ولاء الموظفين الذين بقوا في المنظمة وشجعهم على ترك العمل كان السبب الرئيسي، (١,٧%) منهم أفادوا بأن زيادة - تكلفة التدريب نتيجة الحاجة إلى تدريب موظفين جدد، بينما أفاد (٠,٧%) منهم فقط أن التأثيرات الإيجابية نتيجة زيادة تدفق الخبرات الجديدة في القطاع كانت هي التأثير والسبب الرئيسي لمعدل دوران الوظائف لدى الفنيين السعوديين. لذلك فإن أهم الآراء والتوصيات التي يمكن أن تقلل من شدة ظاهرة دوران الوظائف والتي يمكن أن تقلل من حدة ظاهرة دوران الوظائف يمكن توضيحها بالتسلسل التالي من وجهة نظر المستجيبين.

جدول ١٩ التوصيات لتقليل معدل دوران العمل للفنيين السعوديين

النسبة المئوية	التكرار	التوصيات
94.4%	390	تطبيق سياسة الحوافز المادية والمعنوية
3.4%	14	تحسين ظروف العمل (مثل السكن والنقل والاتصالات الداخلية في المنظمة)
1.0%	4	تشكيل لجنة متخصصة لمساعدة المنظمات من وزارة الموارد البشرية لمتابعة دوران العمل لمعرفة أسبابه وإيجاد الحلول
0.7%	3	ربط احتياجات سوق العمل بمخرجات المعاهد والكليات والجامعات
0.5%	2	توعية المجتمع بأهمية قطاع الصيانة والتشغيل والقوى العاملة الفنية
100.0%	413	المجموع

وفقاً للجدول السابق، فإن تحليل استجابات العينة يوضح أن (٩٤,٤%) من المستجيبين أفادوا بأن التوصية بتطبيق سياسة الحوافز المادية والمعنوية في القطاع من شأنها أن تساعد في تقليل السبب الرئيسي لدوران العمل للفنيين السعوديين، (٣,٤%) منهم أفادوا بأن تحسين ظروف العمل (مثل السكن والنقل والاتصالات الداخلية في المنظمة)، (١,٠%) منهم أفادوا بأن تشكيل لجنة متخصصة لمساعدة المنظمات من وزارة الموارد البشرية - متابعة دوران العمل لمعرفة أسبابه وإيجاد الحلول، (٠,٧%) منهم يفكرون في ربط احتياجات سوق العمل بمخرجات المعاهد والكليات والجامعات، بينما (٠,٥%) منهم فقط قالوا إنهم بحاجة إلى توعية المجتمع بأهمية قطاع الصيانة والتشغيل والقوى العاملة الفنية.

كلما كان الإنسان سعيداً بوظيفته كلما كان راضياً أكثر، ولا تعتبر حالة الرضا الوظيفي كحالة الحماس، على الرغم من الترابط القوي بينهما، فالوظيفة تحدد الأهداف التي تعزز الرضا الوظيفي والأداء، والأساليب التي تشمل التدوير وتوسيع نطاق العمل وإثراء الوظيفة، كما أن الثقافة وأسلوب الإدارة، وتفعيل دور العاملين، وإعطاء الصلاحيات لمجموعات العمل المشتركة من المؤثرات التي تشكل الرضا الوظيفي، حيث يعتبر هذا الرضا عاملاً مهماً بشكل خاص يتم تقييمه من قبل جهات مختلفة.

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.

الملاحق

الاستبيان

المستوى التعليمي	ثانوي	ثانوي صناعي	دبلوم	دبلوم س	هل تعمل حالياً؟	نعم	لا						
الحالة الاجتماعية	اعزب	متزوج	مطلق	حدد سنوات الخبرة التي تمتلكها في مجال الصيانة والتشغيل				٣-١	٥-٣	٥-١			
تم تصميم هذا الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات لمشروع تخرجي للحصول على درجة الماجستير في إدارة مشاريع، وهو يتعلق بالعوامل/الأسباب المؤثرة على ظاهرة دوران الوظائف (الفنيين) في قطاع الصيانة والتشغيل. ستساهم إجاباتك بالتأكيد في تحسين ومعالجة أوجه القصور في هذه الظاهرة. يرجى تقييم النقاط التالية:													
#	العامل	الفترة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا ينطبق						
١	العوامل التنظيمية	وجود تعويض مالي مناسب للجهد المبذول من قبل الموظف الفني											
٢		وجود بيئة عمل إيجابية في المنظمة											
٣		القيام بتعريف العمل بشكل جيد للفني											
٤		وجود تشجيع ودعم وتقدير دائم للأداء من قبل الإدارة											
٥		توفير التدريب المناسب للفني لاكتساب المهارات وزيادة الشغف											
٦		توفير المعدات والأدوات الكافية للفني لإجراء عملية العمل اللازمة في المنظمة											
٧		وجود خطة تطوير وتطور وظيفي واضح للموظف											
٨		وجود سياسات تحفيزية مادية ومعنوية مثل المكافآت والبدلات للفني											
٩	العوامل الاقتصادية	وجود التضخم "تكلفة المعيشة" (يعزز رغبة الموظف في الحصول على أجر أعلى وهذا يؤدي إلى دوران العمل للفني)											
١٠		يوفر فرص عمل أفضل في منظمات أخرى تنافسية											
١١		عدم استقرار المنظمة يؤدي إلى دوران العمل للفني											
١	العوامل الاجتماعية	بعد المسافة بين مكان العمل والمنزل											
٢		وجود مسؤولية عائلية (كلما زادت المسؤولية زاد الدافع للبحث عن بدائل أفضل)											
٣		توافق الرغبات الشخصية مع متطلبات العمل											
٤		وجود نظرة مجتمعية دنيئة للمسمى الوظيفي للموظف الفني											
٥													
١	مستوى الرضا الوظيفي	إلى أي مدى تقيس مستوى الرضا الوظيفي لدى الفنيين	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	
ما هي، برأيكم، تأثيرات ارتفاع معدل دوران الوظائف على قطاع الصيانة والتشغيل ، مرتبة حسب الأكثر تأثيراً:													
١	التأثيرات الإيجابية نتيجة لزيادة تدفق الخبرات الجديدة في القطاع												
٢	انخفاض معدل ولاء الموظفين الذين بقوا في المنظمة وشجعهم على ترك العمل												
٣	انخفاض إنتاجية العمالة في القطاع												
٤	زيادة تكلفة التدريب نتيجة الحاجة إلى تدريب موظفين جدد												
٥	فقدان الثقة في استمرارية الفني السعودي بسبب التسرب الدائم												
٦	التأثيرات الإيجابية نتيجة لزيادة تدفق الخبرات الجديدة في القطاع												
ما هي، برأيكم، أهم التوصيات التي يمكن أن تقلل من كثافة دوران العمل، بالترتيب:													
١	تطبيق سياسة الحوافز المادية والمعنوية												
٢	تحسين ظروف العمل (مثل السكن والنقل والاتصالات الداخلية في المنظمة)												
٣	تشكيل لجنة متخصصة لمساعدة المنظمات المختصة لمتابعة دوران العمل لمعرفة أسبابه وإيجاد الحلول												
٤	ربط احتياجات سوق العمل بمخرجات المعاهد والكليات والجامعات												
٥	توعية المجتمع بأهمية قطاع الصيانة والتشغيل والقوى العاملة الفنية												