

جامعة الجميع الذكية

كلية: الإدارة

البرنامج : ماجستير

التخصص : إدارة

دور الإدارة الذكية في الحد من التسرب الوظيفي في الشركات

The role of intelligent administration to prevent job dropout in firms

الباحثون

الرقم الأكاديمي	الاسم
20222005680	حسام موسى (القائد)
20222005431	مشاري الملحم
20212005172	مشعل اليامي
2021204308	فيصل الصعيب
20222005524	عبدالله الرفيدي
20212005307	سلطان العمري

إشراف الدكتور

د. وليد سليمان

الفصل الدراسي - الخريف

1444 هـ / 2022م

الفصل الأول

مدخل الدراسة

مقدمة:

يعتبر التسرب الوظيفي في الشركات مصدر قلق في وقت متأخر بالنظر إلى عواقبها السلبية على كل من الموظف والشركة، وقد يكون لمعدلات التسرب المرتفعة آثار سلبية على ربحية الشركات إذا لم تتم إدارتها بشكل جيد، وتشير التقديرات إلى أن توظيف وتدريب موظف بديل للموظف المتسرب يكلف ما يقرب من 50 في المائة من الراتب السنوي للموظف، وقد لا يكون العثور على بدائل مؤهلة وذات خبرة مناسبة أمراً سهلاً.

فالتسرب الوظيفي يُمثل النوايا السلوكية للموظفين لترك وظائفهم أو مغادرة شركاتهم، ويتم اعتبار نية التسرب الوظيفي كخوف تنظيمي رئيسي في الشركات الحالية، وهناك بعض الأسباب للتسرب الوظيفي، وتعتبر العوامل التي تنتبأ بالسبب الفعلي للتسرب بمثابة المنشآت الرئيسية لخطوة الاستقالة من الشركات، لذلك، يُستنتج أن العملية الفكرية لنية الموظف هي السبب الرئيسي للتسرب الفعلي، وتعتبر نية التسرب كنتيجة مباشرة لعدم الرضا الوظيفي مقارنة بالتسرب الفعلي الذي يتوسطه العمر والمدة، ويختلف معدل التسرب الوظيفي من شخص لآخر فيما يتعلق بمهارات وخبرات الموظفين (Rizwan et al., 2017).

وقد شهدت الإدارات مؤخرًا تحولات باتجاه عالم الرقمية فرضتها التوجهات الجديدة للعلومة، لغرض مواكبة العصر وتحسين جودة خدماتها وتحقيق الجودة الشاملة، ولذلك فقد تبنت الإدارات المحلية في معظم الشركات جملة من الإجراءات الرقمية والذكية، وقد بات الأمر أكبر من تطبيق وتغيير في شكل الإدارة ورقمنتها، وإنما الأمر يتعلق بأنسنة الإدارة التي تتعامل مع عقول وذهنيات بشرية لا تزال بعيدة عن استيعاب الذكاء الإداري، ولا تزال الأذهان متعلقة بنمط الإدارة التقليدية، أمام عجز الإدارة الذكية عن فرض أسلوبها، وبالتالي فإننا اليوم أحوج ما نكون إلى نشر ثقافة الإدارة الذكية وتوعية الأفراد بالتوجه نحوها واعتمادها كأسلوب في الحياة (بغريش، 2017).

كما أننا في عصرنا الحالي أصبحنا بحاجة إلى جرعات متعادلة من القيادة والإدارة لكي نصل إلى الذكاء الإداري المتوازن، فعلى المدير أن يضيفي على قدراته الإدارية مزيداً من القيادة الوجدانية، وعلى القائد أن يعادل قدراته القيادية بمزيد من الإدارة العقلانية، وهنا يأتي دور الإدارة الذكية حيث تخصص مجالاً للقيادة ومجالاً للإدارة، فلا تحل واحدة مكان الأخرى، ما يزيد من

كفاءة المديرين ويجعل أعينهم تركز على النتائج بأعين حانية على الأفراد (البلوشي، 2020: ص173).

وقد أصبحت إدارة الشركات مهمة صعبة بشكل متزايد، ولحلها، لا نحتاج فقط إلى مناهج وأساليب ونماذج جديدة لإدارة الشركات، بل نحتاج أيضًا إلى آليات إدارة فعالة مفيدة وتعتمد على التكنولوجيا الحديثة لقادة هذه المؤسسات في الممارسة العملية، ويمكن تسمية هذه الآليات بآليات الإدارة الذكية (Burkov et al., 2020).

لذا ظهرت الإدارة الذكية نتيجة ظهور العديد من الظواهر السلبية في العمل الإداري بصورة عامة، ومن تلك الظواهر ظاهرة التسرب الوظيفي، حيث تضررت كثير من المؤسسات الإدارية بتلك الظاهرة، فلجأت إلى إيجاد حلول للحد من انتشارها، عن طريق توفير بيئة عمل جيدة، وحوافز مادية ومعنوية ومسار وظيفي واضح المعالم للموظف، وكل تلك الاستراتيجيات توفرها بالفعل الإدارة الذكية داخل بيئة العمل (الهندي؛ القرشي، 2021: ص26).

وبصفة عامة فإن مشكلة التسرب الوظيفي تعد مشكلة إدارية لها أبعاد مادية ومعنوية على الفرد وعلى الشركات، لذا تولي الشركات اهتماما بالغا بعملية تسرب موظفيها إلى شركات أو منظمات أخرى بعد إنفاقها أموال طائلة على تعليمهم وتدريبهم وإكسابهم خبرات جديدة في أعمالهم، لإخراج كفاءات ذات جودة علمية ومعرفية مرتفعة لشغل الوظائف المتاحة، ولإنتاج العوائد ذات القيمة والجودة (الشاردي؛ الغامدي، 2020: ص372).

وبالتالي يرى الباحث أن الانتقال التدريجي إلى مبادئ الإدارة الذكية في إدارة الشركات، مع الأخذ بعين الاعتبار المواصفات العليا لعملية اتخاذ القرار في الإدارة ومعرفة متطلباتها أصبح قضية ملحة.

مشكلة الدراسة:

تعد الإدارة الفعالة من المقومات المهمة لتعزيز السلوكيات الإيجابية والمرغوبة لدى الموظفين في المنظمات المعاصرة؛ ولعل الإدارة الذكية من أبرز وأحدث أنماط الإدارة المعمول بها اليوم؛ ومن هنا تبرز أهمية التعرف على دور الإدارة الذكية في الحد من التسرب الوظيفي.

وقد تناولت عدة دراسات دور أنماط الإدارة الفعالة في الحد من التسرب الوظيفي؛ فكما أشارت دراسة النعيم (2019)، فإن هناك عدة عوامل مرتبطة بأسلوب الإدارة تساهم في الحد من التسرب الوظيفي، مثل معاملة الرؤساء والمشاركة في القرارات؛ ومن هنا يمكن الاستنتاج بأن الإدارة الذكية قد تساهم في الحد من التسرب الوظيفي.

وعلى الرغم من أن الإدارة الذكية قد تلعب دورًا إيجابيًا في الحد من التسرب الوظيفي، قد تؤدي العوامل المحيطة إلى ضعف فاعلية أثر أسلوب الإدارة المتبع في الحد من التسرب الوظيفي؛ فكما أشارت دراسة التليدي والعمار (2020)، لا توجد علاقة بين أساليب الإدارة والقيادة المتبعة من ناحية ومستوى التسرب الوظيفي من ناحية أخرى.

وهنا يجدر التساؤل حول العوامل التي تقوض قدرة أسلوب الإدارة على التأثير على معدلات التسرب الوظيفي؛ فكما أشارت دراسة بوير ديفيس (Boyer-Davis, 2019)، يؤدي الإجهاد الفني والتقني إلى زيادة انتشار ومعدلات ظاهرة التسرب الوظيفي؛ أما دراسة زانج (Zhang, 2016) فقد أشارت إلى أن العوامل الإيجابية والسلبية المتعلقة بالمنظمة والعمل (مثل ثقافة ونظام المنظمة، ومزايا المنظمة، والراتب، والترقية، والتدريب، وإشراك الموظفين، والعدالة التنظيمية، الخ) تؤثر على التسرب الوظيفي بدرجة كبيرة.

ومن خلال ما سبق، تبرز المشكلة التي تسعى الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء عليها؛ فعلى الرغم من كون الإدارة الذكية من أساليب الإدارة الحديثة التي يمكن تطبيقها في سبيل الحد من المظاهر السلوكية السلبية لدى الموظفين، مثل التسرب الوظيفي، فإن مشكلة التسرب الوظيفي قد تزداد في ظل تطبيق أساليب الإدارة الفعالة؛ ويمثل ذلك الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة إلى المساهمة في سدها؛ حيث تسعى الدراسة إلى تقديم مساهمة بحثية قيّمة حول دور الإدارة الذكية في الحد من التسرب الوظيفي في الشركات.

ويمكن إبراز مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيس التالي: (ما دور الإدارة الذكية في

الحد من التسرب الوظيفي في الشركات)؟

أسئلة الدراسة:

- ما واقع تطبيق الإدارة الذكية بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض)؟
- ما مستويات التسرب الوظيفي بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض)؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين تطبيق الإدارة الذكية ومستويات التسرب الوظيفي بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض)؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على واقع تطبيق الإدارة الذكية بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض).
- التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الذكية بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض) وسبل التغلب عليها.
- التعرف على مستويات التسرب الوظيفي بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض).
- التعرف على أسباب التسرب الوظيفي بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض).
- الكشف عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين تطبيق الإدارة الذكية ومستويات التسرب الوظيفي بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض).

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو تطبيق الإدارة الذكية في شركات القطاع الخاص بالمملكة ويمكن إبراز أهمية الدراسة فيما يلي:

أولاً: الأهمية النظرية:

- قد تساهم الدراسة الحالية في التأطير النظري لواقع تطبيق الإدارة الذكية والتسرب الوظيفي في شركات القطاع الخاص بالمملكة.
- قد تساهم الدراسة الحالية في توجه المسؤولين نحو تطوير وتجديد اللوائح الداخلية للشركات السعودية لتيسير عملية تطبيق الإدارة الذكية والحد من التسرب الوظيفي.
- يأمل الباحث بإثراء المكتبات العربية بالمزيد من الدراسات والأبحاث حول دور الإدارة الذكية في الحد من التسرب الوظيفي في الشركات في ظل ندرة الدراسات في هذا السياق -على حد علم الباحث-.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

- قد تساهم نتائج الدراسة الحالية في طرح التوصيات المناسبة التي من شأنها تعزيز تطبيق عملية الإدارة الذكية والحد من التسرب الوظيفي في الشركات السعودية.
- قد تساهم نتائج الدراسة الحالية في معرفة المعوقات التي تواجه عملية تطبيق الإدارة الذكية وفق رؤية (2030) بشركات المملكة وتصميم برامج تدريبية مناسبة لتطوير كفاءات العاملين المهنية لتحقيق الاهداف المنشودة.

حدود الدراسة:

- أولاً: الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على معرفة دور الإدارة الذكية في الحد من التسرب الوظيفي في الشركات .
- ثانياً: الحدود الزمانية : سيتم تطبيق هذا البحث بإذن الله في فصل الخريف من العام الدراسي 1444هـ / 2022م.
- ثالثاً: الحدود المكانية: يقتصر هذا البحث على النطاق الجغرافي المحدد للدراسة الميدانية بالمملكة العربية السعودية بشركات القطاع الخاص في بمدينة (الرياض).
- رابعاً الحدود البشرية: سيتكون مجتمع الدراسة من جميع شركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض) بالمملكة العربية السعودية لعام 1444هـ/2022م؛ وسيحدد الباحث عدداً منهم كعينة عشوائية للدراسة الميدانية.

فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة للتحقق من صحة الفرضيات التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) حول واقع تطبيق الإدارة الذكية بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض) وفقاً لمتغيرات (الجنس - عدد سنوات الخبرة - الدورات التدريبية).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) حول مستويات التسرب الوظيفي بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض) وفقاً لمتغيرات (الجنس - عدد سنوات الخبرة - الدورات التدريبية).
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين تطبيق الإدارة الذكية ومستويات التسرب الوظيفي بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض).

مصطلحات الدراسة

الإدارة الذكية:

الإدارة الذكية هي: المنظمة التي تتخذ القرارات الاستراتيجية ذات النوعية وتنفذها بشكل فعال لاستثمار أفضل الفرص لخلق القيمة، ولتبقى عالية الأداء وقادرة على النمو والاستمرار في النجاح ومهيمنة على السوق (الشواربي، 2021: ص1377).

وتعرف الإدارة الذكية على أنها الإدارة التي تستفيد من التكنولوجيا الحديثة في عملها وتقودها هذه الفكرة، تاركة وراءها أساليب الإدارة التقليدية التي عفا عليها الزمن (Al-Qahtani et al., 2020, 746).

ويعرفها الباحث إجرائياً على أنها: الإدارة التي تعتمد على استخدام التطبيقات والتقنيات في جمع وتحليل البيانات المتعلقة بعمليات المؤسسة واتخاذ القرارات الإدارية المناسبة بشركات القطاع الخاص أو الحكومي.

التسرب الوظيفي:

المقصود بالتسرب الوظيفي خروج الموظفين عن العمل سواء عن طريق تقديمهم استقالة أو التقاعد مبكراً، بسبب عدم وجود آلية تتحكم في السلم الوظيفي فضلاً عن تدني الأجور، الأمر الذي يدفع العاملين للبحث عن مجال آخر يلبي احتياجاتهم المادية ويشعرهم بالرضا (نتوش، 2020: ص148).

ويشير التسرب الوظيفي إلى الوضع الذي يترك فيه الموظف وظيفته، وهو ناتج بشكل أساسي عن عدم الرضا عن الوظيفة أو عدم الالتزام (Talukder et al., 2014, 183).

ويعرفه الباحث إجرائياً على أنه: الوصول إلى مرحلة مغادرة الموظفين الحاليين للمنظمات بشكل مؤثر عن طريق الاستقالة.

الدراسات السابقة:

يشتمل هذا الجزء على الدراسات والبحوث العربية والأجنبية المتصلة بموضوع الدراسة والتي سعى الباحث إلى الاطلاع عليها، وذلك بهدف الاستفادة منها في توضيح الحاجة إلى إجراء الدراسة الحالية وتحديد منهجها. هذا فضلاً عن معرفة أهم ما توصلت إليه من نتائج قد تقيد في بناء الدراسة الحالية، وتأسيس إطارها النظري، وأخيراً إبراز موقع الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة، وما يمكن أن تسهم به في هذا المجال.

أولاً: الدراسات العربية

دراسة إبراهيم ومحمد (2022) بعنوان "الإدارة الذكية كمدخل لتحقيق الريادة الاستراتيجية بجامعة جنوب الوادي".

هدفت تلك الدراسة إلى: التعرف على الإدارة الذكية كمدخل لتحقيق الريادة الاستراتيجية بجامعة جنوب الوادي، وقد تكون مجتمع الدراسة من: القيادات الأكاديمية والإدارية بجامعة

جنوب الوادي، واشتملت العينة على (302) فرد، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كمنهج لها، واستعانت بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها:

1- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين جميع أبعاد الإدارة الذكية والريادة الاستراتيجية عند مستوى 0.01.

2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الذكية والريادة الاستراتيجية تعزي إلى: النوع وطبيعة العمل.

3- جاءت أبعاد المحور الأول للإدارة الذكية بمستويات متوسطة، وكان أعلاها بُعد الاستدامة، يليه الإدارة الإبداع، ثم بُعد التكيف، بينما جاء في المرتبة الأخيرة بُعد فهم البيئة.

وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: ضرورة التعرف على الإدارة الذكية والرجوع إليها علمياً وعقد المؤتمرات والندوات كوسيلة لجذب موارد بشرية عالية الجودة، كما ينبغي محاكاة الواقع الإداري الجديد أو تجديد النظام الإداري القديم، وجعله نظاماً يسمح بقبول الآخر والمنافسة وجلب الموارد البشرية الفعالة، والانفتاح على التجارب العالمية في مجال الإدارة الذكية والريادة الاستراتيجية والاستدامة وفهم البيئة، واتباع مبدأ المنهج العلمي للوصول إلى أعلى المستويات من خلال تكوين فرق العمل وتزويدها بالمواد اللازمة لأداء عملها بالمستوى المطلوب.

دراسة الشواربي (2021) بعنوان "دور الإدارة الذكية في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة في البورصة المصرية".

هدفت تلك الدراسة على التعرف على دور الإدارة الذكية بأبعادها الثلاثة (القيادة التشاركية، الحوار، الثقافة التنظيمية) على أبعاد التنمية المستدامة لمنشآت الأعمال (البعد الاقتصادي، البعد البيئي، البعد الاجتماعي)، وقد تكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الموظفين العاملين بالشركات المقيدة بالبورصة المصرية لعام 2020، واشتملت العينة على (382) موظف، واعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي كمنهج لها، واستعانت بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها:

1- وجود علاقة ارتباط موجبة بين أبعاد الإدارة الذكية وبعضها البعض عند مستوى معنوية 1%.

2- وجود علاقة ارتباط موجبة بين الإدارة الذكية ككل، والتنمية المستدامة ككل، الأمر الذي يعني أن وجود الإدارة الذكية بأبعادها ينعكس طردياً على تحقيق التنمية المستدامة بالشركات محل التطبيق.

3- يوجد تأثير معنوي لكل من (القيادة التشاركية- الثقافة التنظيمية- التفاعل والحوار) على تحقيق التنمية المستدامة بالشركات.

وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: تعزيز مفهوم الإدارة الذكية بأبعادها المختلفة واعتمادها ضمن برامج وسياسات الإدارة العليا، كما يجب تعزيز برامج التوعية المختلفة من خلال المؤتمرات والندوات المتخصصة للحديث عن هذه الممارسات التي تساهم في زيادة التنمية المستدامة للشركات، والعمل على تعزيز مفهوم تمكين العاملين من خلال المشاركة معهم لتوضيح كيفية الارتقاء بمنشآت الأعمال.

دراسة التليدي والعمار (2020) بعنوان "العلاقة بين الأنماط القيادية والتسرب الوظيفي: دراسة تطبيقية على وزارة العدل فرع منطقة عسير".

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الأنماط القيادية (التحويلية، التبادلية، الخادمة) والتسرب الوظيفي، والكشف عن التسرب الوظيفي لدى الموظفين بوزارة العدل فرع منطقة عسير، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة العدل في منطقة عسير، واستملت العينة على (270) موظف، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج لها، واستعانت بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- 1- أنه يتم تطبيق القيادة التحويلية والقيادة التبادلية والقيادة الخادمة بنسب مرتفعة.
- 2- لا يوجد تسرب وظيفي لدى الموظفين في وزارة العدل بفرع منطقة عسير.
- 3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنماط القيادية (التحويلية، التبادلية، الخادمة) والتسرب الوظيفي في وزارة العدل فرع منطقة عسير.

وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: ضرورة أن يقوم المدير ببناء علاقة إيجابية مع العاملين، وأن يدرك احتياجاتهم ويلبي طموحاتهم، ويهتم بتحفيزهم مادياً ومعنوياً ويوفر لهم وسائل الاتصال الفعالة، وضرورة أن يكون هناك ثقة متبادلة بين المديرين والعاملين من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

دراسة النعيم (2019) بعنوان "العوامل المؤثرة في الحد من التسرب الوظيفي في منظمات الأعمال السعودية: دراسة ميدانية".

هدفت تلك الدراسة إلى: قياس إدراك العاملين في منظمات الأعمال السعودية للعوامل المؤثرة في قرارهم بالتسرب من منظماتهم، وإقناع المسؤولين عن الموارد البشرية في منظمات الأعمال بضرورة قياس رضا العاملين لديهم بصفة مستمرة للتحقق من مدى شعورهم بالعدالة ورضاهم عن العمل بشكل عام، والعمل على تصحيح المسارات الإدارية الخاطئة لدفعهم نحو البقاء في أعمالهم، وقد تكون مجتمع الدراسة من: جميع العاملين السعوديين في منظمات الأعمال السعودية، واشتملت العينة على (340) عامل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج لها، واستعانت بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

1- وجود فروق معنوية ذات دلالة في مستويات إدراك العاملين لأهمية سياسات الموارد البشرية والبيئة التنظيمية في بقائهم واستمرارهم في أعمالهم باختلاف متغيري الجنس والحالة الاجتماعية لصالح الذكور المتزوجون.

2- وجود فروق معنوية ذات دلالة في مستويات إدراك العاملين لأهمية سياسات الموارد البشرية والبيئة التنظيمية في بقائهم واستمرارهم في أعمالهم باختلاف متغيرات العمر لصالح الفئتين الأكبر سناً ممن يبلغون 20 سنة وأكثر و30 سنة فأكثر، وكذلك المؤهل العلمي لصالح الأعلى تأهيلاً علمياً، والمستوى الوظيفي لصالح الفئة الأدنى في السلم الإداري.

3- أن العاملين يدركون تأثير البيئة التنظيمية بشكل عام في قرارهم بالبقاء في المنظمة بمتوسط حسابي 4.01، لكنهم كانوا أكثر إدراكاً لأهمية معاملة الرؤساء، والمشاركة في القرارات وضغوط العمل في التأثير على قرارهم بالبقاء في منظماتهم بمتوسطات حسابية بلغت: 4.22، 4.14، 4.06 على التوالي.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها: أنه ينبغي على مسؤولي مؤسسات الأعمال منح أفرادهم أجور ومرتبات مجزية، مع تقديم الحوافز والمكافآت المناسبة وربط الحصول عليها بالخبرة والكفاءة التي يكتسبها الأفراد في عملهم، مع تبني أساليب مناسبة لتنمية قدرات الأفراد من أجل تحسين الأداء والعلاقات التنظيمية، وتوعية وتثقيف العاملين في منظمات الأعمال بالأساليب المناسبة لأداء أعمالهم وتوجيههم بأساليب مناسبة تحفظ كرامتهم، والبحث عن أسباب تدني مستوى إحساسهم بالرضا واتخاذ الإجراءات التصحيحية المبنية على أسس علمية.

دراسة عاتي (2019) بعنوان "أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي - دراسة ميدانية في شركة عبداللطيف جميل".

هدفت تلك الدراسة إلى: التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي، وذلك في ضوء متغيرات بيئة العمل وهي (الهيكل التنظيمي، القيادة الإدارية، التكنولوجيا المستخدمة، الرواتب والحوافز، ونية التسرب)، وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين بشركة عبداللطيف جميل بمدينة جدة، واشتملت العينة على (133) موظف، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج لها، واستعانت بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- 1- توجد توجهات مرتفعة نحو أبعاد البيئة الداخلية السائدة في شركة عبداللطيف جميل من وجهة نظر العاملين فيها، ويوجد توجه إيجابي نحو البيئة الداخلية والقيادة الإدارية، والتكنولوجيا.
- 2- هناك علاقة عكسية بين أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي.
- 3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من نية التسرب و(القيادة الإدارية، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا المستخدمة، الحوافز).
- 4- وجود علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العاملين.
- 5- توجد علاقة عكسية بين التكنولوجيا المستخدمة والتسرب الوظيفي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائي 0.01.
- 6- توجد علاقة عكسية بين الحوافز والتسرب الوظيفي دال إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائي 0.01.

وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: العمل على تحسين نظام الحوافز المادية، لما أبدته الدراسة من نتائج عن العوامل المادية التي كانت بدرجات متوسطة، الأمر الذي يؤدي إلى تسرب العاملين، كما ينبغي للإدارة العليا الاهتمام بالبيئة الداخلية بدميعة مكوناتها وعناصرها بصفة دائمة كونها متغير هام يساعد في التأثير على العاملين ويسهم في عملهم في بيئة سليمة وخالية من الضغوطات والتقليل من التسرب الوظيفي للكفاءات وأصحاب الخبرة العاملين بالمؤسسة والانتقال إلى مؤسسات منافسة، وتبني استراتيجيات تشجع العاملين على تعزيز الانتماء الوظيفي وحبهم للمنشأة التي يعملون فيها، وذلك بتفعيل الحوافز المادية والمعنوية وغيرها من الوسائل.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة بوير ديفيس (Boyer-Davis, 2019) بعنوان: "الإجهاد التقني: سابقة لنية التسرب الوظيفي في مهنة المحاسبة".

هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير الإجهاد التقني إلى جانب الالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، والرضا عن الحياة على نية التسرب الوظيفي في مهنة المحاسبة؛ وتكون مجتمع الدراسة من جميع المحاسبين العاملين في القطاعين العام والخاص في الولايات المتحدة الأمريكية؛ واشتملت العينة على (196) محاسب؛ واعتمدت الباحثة على المنهج الكمي القائم على الاستبانة؛ وأظهرت الدراسة العديد من النتائج، كان أهمها ما يلي:

- 1- يؤثر الإجهاد التقني سلبياً على نية التسرب الوظيفي بدرجة (كبيرة).
- 2- يؤثر الرضا الوظيفي إيجابياً على نية التسرب الوظيفي بدرجة (كبيرة).
- 3- يؤثر الالتزام التنظيمي إيجابياً على نية التسرب الوظيفي بدرجة (كبيرة).
- 4- لا توجد فروق دالة إحصائية بين أفراد العينة في مستويات التسرب الوظيفي، وفقاً لمتغيرات (العمر، والمؤهل التعليمي، والمناصب الوظيفية).

وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات، كان أهمها: ينبغي على الشركات تطبيق استراتيجيات مثل بناء ثقافة الثقة والشفافية، وتقديم الحوافز، والنقد البناء، وفرص التنمية المهنية لتقليل مستويات التسرب الوظيفي؛ ويجب أن تسعى الدراسات المستقبلية إلى تحديد العلاقة السببية بين الإجهاد التقني والتسرب الوظيفي باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية؛ ويمكن إجراء دراسة طولية لقياس الاختلافات المتصورة في الإجهاد التقني عبر مهنة المحاسبة.

دراسة زانج (Zhang, 2016) بعنوان: "مراجعة عامل تأثير التسرب الوظيفي والتدابير المضادة".

هدفت هذه الدراسة إلى تلخيص العوامل المؤثرة على التسرب الوظيفي واقتراح تدابير مضادة من العامل الشخصي، وعامل المنظمة والعمل، والعامل الاجتماعي والاقتصادي؛ واعتمد الباحث على المنهج الوثائقي القائم على استعراض عدد من الأدبيات السابقة التي توضح العوامل التي تؤثر على التسرب الوظيفي للموظفين، والتدابير المضادة للتسرب الوظيفي؛ وأظهرت الدراسة العديد من النتائج، كان أهمها ما يلي:

- 1- تؤثر العوامل الشخصية (مثل العمر والنوع ومستوى التعليم والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة، وما إلى ذلك) على التسرب الوظيفي بدرجة (كبيرة).
- 2- تؤثر عوامل المنظمة والعمل (مثل ثقافة ونظام المنظمة، ومزايا المنظمة، والراتب، والترقية، والتدريب، وإشراك الموظفين، والعدالة التنظيمية، الخ) على التسرب الوظيفي بدرجة (كبيرة).

3- تؤثر العوامل الاجتماعية والاقتصادية (مثل مستوى التنمية الاقتصادية للمجتمع، وظروف سوق العمل، والنقل، والإسكان، والتعليم ومرافق الرعاية الصحية، وتكلفة المعيشة، ونوعية الحياة، وما إلى ذلك) على التسرب الوظيفي بدرجة (كبيرة).

وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات، كان أهمها: من أجل حل مشكلة التسرب الوظيفي، ينبغي على المنظمات اعتماد بعض التدابير المضادة مثل تحسين مشاركة الموظفين وإنجازهم في العمل من خلال تحسين تصميم الوظيفة، والتعامل مع شكاوى الموظفين من خلال إنشاء آلية للتواصل والتغذية الراجعة، وإنشاء ثقافة تنظيمية متميزة، وتنسيق العلاقات بين مختلف الموظفين والأقسام، وإنشاء آلية إدارة لمنع هجرة الكفاءات الأساسية؛ ويجب على الدراسات المستقبلية إيلاء المزيد من الاهتمام للعملية النفسية الداخلية فيما يتعلق بالتسرب الوظيفي.

دراسة شو كلا وسينها (Shukla & Sinha, 2013) بعنوان: "التسرب الوظيفي في القطاع المصرفي: أدلة عملية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية للتسرب الوظيفي، ومدى تأثير هذه العوامل على التسرب الوظيفي؛ وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في البنوك الحضرية وشبه الحضرية في الهند؛ واشتملت العينة على (44) موظف؛ واعتمد الباحثان على المنهج الكمي القائم على الاستبانة؛ وأظهرت الدراسة العديد من النتائج، كان أهمها ما يلي:

- 1- تؤثر بيئة العمل على مستويات التسرب الوظيفي بدرجة (كبيرة).
- 2- يؤثر الرضا الوظيفي على مستويات التسرب الوظيفي بدرجة (كبيرة).
- 3- لا توجد فروق دالة إحصائية بين أفراد العينة في مستويات التسرب الوظيفي، وفقا لمتغير الخبرة.

وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات، كان أهمها: للاحتفاظ بالموظفين ذوي التوجه المهني، ينبغي على الإدارة منحهم الاستقلالية وبيئة العمل المريحة؛ وينبغي إجراء دراسات مماثلة تتضمن عينات أكبر وعدد أكبر من البنوك لتمكين تعميم النتائج.

منهج الدراسة:

سوف تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة وهو "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع البيانات ومعلومات معينة عن ظاهرة أو مشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (عبد المؤمن، 2008: ص287)

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض) بالمملكة العربية السعودية لعام 1444هـ/2022م.

عينة الدراسة

سيحدد الباحث عدداً من العاملين بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض) بالمملكة العربية السعودية لعام 1444هـ/2022م كعينة عشوائية لتمثيل مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة

بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، سوف يقوم الباحث بتصميم استبانة موجهة للعاملين بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض) بالمملكة العربية السعودية لعام 1444هـ/2022م عينة الدراسة.

إجراءات الدراسة:

التزاماً بحدود الدراسة، وللإجابة عن أسئلتها، سيتبع الباحث الخطوات التالية:

1. سيتم الاطلاع على العديد من الدراسات والبحوث السابقة في هذا المجال سواء كانت عربية أو أجنبية.
2. سيتم تحديد وإعداد أداة الدراسة وتجهيزها وهي الاستبانة.
3. سيتم عرض أداة الدراسة على مجموعة من الخبراء والمحكمين للتأكد من صلاحيتها ومناسبتها لتساؤلات الدراسة ومن ثم القيام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل العبارات في ضوء مقترحاتهم.
4. سيتم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية قوامها 30 فرد من العاملين بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض) بالمملكة العربية السعودية لعام 1444هـ/2022م عينة الدراسة بهدف التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة الحالية.

5. سيتم اختيار عينة الدراسة من العاملين بشركات القطاع الخاص بمدينة (الرياض) بالمملكة العربية السعودية لعام 1444هـ/2022م عينة الدراسة.
6. سوف يقوم الباحث بتوزيع الاستبانات على عينة الدراسة خلال الفصل الدراسي لعام 1444هـ/2022م عن طريق التوزيع الإلكتروني.
7. سيتم رصد النتائج وتحليلها وتفسيرها وتقديم التوصيات والمقترحات.

الأساليب الإحصائية

بناءً على طبيعة البحث والأهداف التي سعى إلى تحقيقها، سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على خصائص أفراد عينة البحث وفقاً للبيانات الشخصية.
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لحساب متوسطات عبارات الاستبيان وكذلك الدرجات الكلية لمحاور الاستبانة بناءً على استجابات أفراد عينة البحث.
3. معامل ارتباط بيرسون: لحساب الاتساق الداخلي، والكشف عن العلاقة بين محاور الاستبانة.
4. معامل ألفا كرونباخ: لحساب الثبات لعبارات الاستبانة.
5. معادلة المدى: وذلك لوصف المتوسط الحسابي للاستجابات على كل عبارة وبعد على النحو التالي:

تم تحديد درجة الاستجابة بحيث يعطي الدرجة (5) للاستجابة موافق بشدة، والدرجة (4) للاستجابة موافق، والدرجة (3) للاستجابة محايد، والدرجة (2) للاستجابة غير موافق، والدرجة (1) للاستجابة غير موافق بشدة، ويتم تحديد درجة الاستجابة لكل عبارة أو محور بناءً على ما يلي:

- من 1 إلى أقل من 1.80 تمثل درجة استجابة (ضعيفة جداً).
- من 1.80 إلى أقل من 2.60 تمثل درجة استجابة (ضعيفة).
- من 2.60 إلى أقل من 3.40 تمثل درجة استجابة (متوسطة).
- من 3.40 إلى أقل من 4.20 تمثل درجة استجابة (عالية).
- من 4.20 إلى أقل من 5 تمثل درجة استجابة (عالية جداً).

هيكل الدراسة المقترح

سوف يتم تقسيم هذه الدراسة إلى خمسة فصول كالتالي:

الفصل الأول

مدخل الدراسة، ويشمل:

المقدمة، مشكلة الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، أسئلة الدراسة، حدود الدراسة، مصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة، ويشمل:

أولاً: الإطار النظري

ثانياً: الدراسات السابقة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها ويشمل :

منهج البحث، مجتمع البحث، عينة البحث، حدود الدراسة، أدوات البحث، وأساليب المعالجة الإحصائية.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

سيتضمن هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

سيتضمن هذا الفصل استعراض ما ستتوصل إليه الدراسة من نتائج وما ستقدمه من توصيات وما ستقدمه من دراسات مستقبلية مقترحة.

الخاتمة

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، محمد صبري الأنصاري؛ محمد، ابتسام محمد عبداللاه (2022). الإدارة الذكية كمدخل لتحقيق الريادة الاستراتيجية بجامعة جنوب الوادي، مجلة كلية التربية، جامعة بني سويف، 19 (113): ص693- ص809.
- البلوشي، عيسى علي عيسى (2020). رهانات إرساء معالم الإدارة الذكية بالإمارات العربية المتحدة، مجلة القانون المغربي، (45): ص171- ص196.
- التليدي، مفرح جابر مسفر؛ العمار، عبدالله علي (2020). العلاقة بين الأنماط القيادية والتسرب الوظيفي: دراسة تطبيقية على وزارة العدل فرع منطقة عسير، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث غزة، 4 (11): ص42- ص57.
- الشاردي، لطيفة محمد علي؛ الغامدي، عمير بن سفر عمير (2020). الأنماط القيادية بمكاتب تعليم محافظة القنفذة وعلاقتها بالتسرب الوظيفي للمشرفات التربويات من وجهة نظرهن، العلوم التربوية، جامعة القاهرة، 28 (3): ص367- ص408.
- الشواربي، ريم محمد عبد المنعم محمد (2021). دور الإدارة الذكية في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة في البورصة المصرية، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بور سعيد، (3): ص1373- ص1414.
- النعيم، عبداللطيف بن صالح (2019). العوامل المؤثرة في الحد من التسرب الوظيفي في منظمات الأعمال السعودية: دراسة ميدانية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة بنها، 39 (1): ص349- ص399.

الهندي، هبة محمد؛ القرشي، سوزان بنت محمد (2021). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والتسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات: دراسة مقارنة بين جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 5 (12): ص25- ص45.

بغريش، ياسمينه (2017). الغدارة الإلكترونية بين الدوافع والأهداف، *مجلة الباحث الاجتماعي*، جامعة عبد الحميد مهري، (13): ص383- ص391.

عاتي، محمد بن حسين بن راجحي (2019). أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي - دراسة ميدانية في شركة عبداللطيف جميل، *المجلة العربية للنشر العلمي*، (10): ص1- ص50.

عبد المؤمن، علي معمر (2008). *البحث في العلوم الاجتماعية*، منشورات جامعة 7 أكتوبر إدارة المطبوعات والنشر، ليبيا.

نتوش، ميادة كاظم (2020). أثر الحوافز المادية والمعنوية في الحد من سلوك التسرب الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مستشفى الشفاء في البصرة، *مجلة الاقتصادي الخليجي*، جامعة البصرة، (43): ص131- ص166.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Al-Qahtani, H. A., Zaidan, A. M., Siren, N. B. H., & bin Abdul Kadir, F. A. (2020). Smart Management Strategies in the Field of Endowments (AWQAF) and Their Role in the Development of Charity Impact. *Hamdard Islamicus*, 43(S.2), 746-766.
- Burkov, V. N., Loginovskiy, O. V., Dranko, O. I., & Hollay, A. V. (2020). The Mechanisms of Smart Management for Industrial Enterprises. *Applied Mathematics and Control Sciences*, (1), 59-73.
- Rizwan, M., Humayon, A. A., Shahid, A. U., Danish, R. Q., Aslam, N., & Shahid, J. (2017). Antecedents of job turnover in educational sector of Pakistan. *International Journal of Organizational Leadership*, 6, 89-101.
- Zhang, Y. (2016). A Review of Employee Turnover Influence Factor and Countermeasure. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 4, 85-91.
- Boyer-Davis, S. (2019). Technostress: An Antecedent of Job Turnover Intention in the Accounting Profession. *Journal of Business and Accounting*, 12(1), 49-63.

- Shukla, S., & Sinha, A. (2013). Employee Turnover in banking sector: Empirical evidence. *IOSR Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(5), 57-61.
- Taludker, S., Taludker, F. H., & Alam, J. (2014). Job Dissatisfaction and Turnover: Bangladesh Perspective. *European Journal of Contemporary Economics and Management*, 1(2), 183-195.