



ISSN1813-1719

مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

تعنى بالبحوث الإدارية والاقتصادية
والمحاسبية والمعلوماتية

دورية فصلية علمية محكمة

العلاقة بين دوران العمل والرضى الوظيفي
(دراسة ميدانية في معامل السكر والخميرة في الموصل)

د. ماجد محمد صالح
مدرس - المعهد التقني - الموصل
جمهورية العراق

العلاقة بين دوران العمل والرضى الوظيفي دراسة ميدانية في معامل السكر والخميرة في الموصل

د. ماجد محمد صالح

الملخص

تعد هذه الدراسة محاولة لتحديد العوامل الأكثر تأثيراً في عدم رضا الفرد عن وظيفته ، وبالتالي التفكير بترك عمله من خلال تناول مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتغير المعتمد (دوران العمل) بالتطبيق على معامل السكر والخميرة في الموصل. وتوصلت الدراسة إلى أن عوامل (عدم توفر فرص عمل بديلة في منظمات أخرى، وملائمة الأجور للمستوى المعاشي السائد)، هي الأكثر تأثيراً في نية الفرد بترك عمله. واعتماداً على استنتاجات الدراسة تم تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات التي يراها الباحث ضرورة لتحقيق رضى الفرد عن عمله، وبالتالي عدم تفكيره بترك منظمته، مؤكداً في الوقت نفسه دراسة اتجاهات الأفراد العاملين ومواقفهم وتكيفها باتجاه خدمة المنظمة وتحقيق أهدافها وغاياتها المنشودة.

Abstract

This study is attempt to determine the most affecting factors in the individual non-acceptance for his job & which finally leads to think leavning his work through handing several separated variables & the affecting variables (Turn over) applying on factories of Sugar & yeast in Mosul.

The study reached that the factors of (There are no valuable job opportunities in another organization & stable wages) As the most affecting factor which lead the individual to think to leave his work.

Depending in the finding of study, some recommendations & suggestion were given which the researcher thinks that they are necessary to stop labor turnover in the society studied. The researcher emphasize at the same time studying individuals intentions & their position in the direction of serving the organization to achieve its objectives.

المبحث الأول الجانب النظري

المقدمة

يعد الاهتمام بالعنصر البشري والمحافظة عليه أحد أهم أهداف المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها وطبيعة العمل الذي تقوم به، باعتباره العنصر المحرك للعملية الإنتاجية والموارد الحقيقي للمنظمة وأداتها الفاعلة، لذلك قامت العديد من المنظمات بدراسة الأساليب التي تمكنها من معرفة اتجاهات عاملها ودرجة رضاهم عن عملهم بهدف تحفيزهم بالوسائل الملائمة باتجاه تحقيق أهدافها وبلوغ غاياتها المنشودة. وبموجب ما تقدم تعمل المنظمة جاهدة من أجل رضى الفرد عن وظيفته من خلال ما توفره له عيناً أو نقداً فضلاً عن ظروف العمل المناسبة وبالتالي تدفعه للاعتراز

بمنظّمته واستمراره للعمل فيها باعتبار الاستقرار الوظيفي أحد أبرز عوامل نجاح المنظمات اليابانية في بلوغ أعلى درجات التطور والرقى، إذ يعد الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل والذي أولاه العديد من الباحثين والكتاب وذوي الاختصاص الكثير من الأهمية من خلال الدراسة والتحليل، ولا يزال يحظى هذا الموضوع باهتمام العديد من المدراء في مختلف المنظمات، إذ أن دراسة الرضا الوظيفي تساعد المديرين بالتعرف على الآراء والأفكار التي تؤدي إلى تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو نحو المنظمة أو الأجور أو الإشراف أو التدريب وغيرها.

المحور الأول: الرضى الوظيفي

يعرف (Locke) الرضى الوظيفي بالحالة الانفعالية والعاطفية الإيجابية أو السارة الناشئة عن عمل الفرد أو ميزته العملية، وأن الرضى الوظيفي ناتج عن إدراك الفرد إلى أي مدى يوفر العمل تلك الأشياء التي يعتبرها هامة. (Locke, 1986: 331) ويوضح كل من (Anderson & Marce) بأن الرضى الوظيفي بمثابة الموقف الذي يتخذه الفرد العامل تجاه عمله بشكل يعكس معه نظرته وتقييمه لعنصر أو أكثر من عناصر بيئة العمل المحيطة به. (Anderson & Marce, 1980: 629) ويرى (Schrman Hord) بأن الرضى الوظيفي هو شعور الفرد العامل الإيجابي أو السلبي تجاه العوامل المختلفة ذات العلاقة بعمله. (Schrman Hord, 1996: 164) أما الهنداوي فإنه يعد الرضى الوظيفي بمحصلة الشعور الإيجابي أو السلبي الذي ينطوي عليه الفرد في منظّمته وينعكس ذلك على أدائه وفق ثلاث مستويات تتمثل بالآتي: فوق المتوسط، المتوسط، دون المتوسط. (الهنداوي، ١٩٩٩: ٢٦) في حين يعرف (Robbins) الرضى الوظيفي بدرجة الشعور الإيجابي أو السلبي للفرد تجاه مختلف مجالات العمل ضمن منظّمته. (Robbins, 1999: 125) وأخيراً فإن الرضا الوظيفي بالنسبة لكل من (Hellrigel & Shocum) يمثل تعبيراً عن أحاسيس ومشاعر الأفراد العاملين تجاه المظاهر المختلفة لوضع العمل داخل المنظمة. (Hellrigel & Shocum, 2001: 329) ويبين (Locke) بأن للرضا الوظيفي ثلاثة أبعاد: أولاً: الجانب الشعوري / العاطفي، باعتبار الرضا الوظيفي هو استجابة شعورية تجاه جانب في العمل، وبموجب ذلك لا يمكن رؤيته. ثانياً: الرضى الوظيفي يتقرر غالباً بمدى تجاوز النتائج للتوقعات. ثالثاً: الرضى الوظيفي يتمثل باتجاهات عديدة مترابطة. ومن بين وظائف العمل التي تولد لدى الأفراد استجابات شعورية نحوها، العمل نفسه، الرواتب، فرص الترقية، الإشراف، الزملاء في العمل. (حريم، ١٩٩٧: ١٠٥-١٠٦)

١. العوامل المؤثرة في الرضى الوظيفي:

هناك عوامل عديدة ذات تأثير في الرضى الوظيفي منها العوامل الناتجة عن الفرد نفسه (عوامل ذاتية) أو ناتجة عن عمله الوظيفي (عوامل تنظيمية) أو من البيئة المحيطة بالفرد (عوامل بيئية)، وعلى الرغم من تعدد وجهات نظر ذوي الاختصاص لهذه العوامل، فإنه يمكن أن تصنف العوامل المؤثرة في الرضى الوظيفي بالآتي:

(آل مراد، ٢٠٠٠) و(ثائر، ٢٠٠١) (عباس، ٢٠٠٣)

أولاً. العوامل الذاتية للفرد

وتمثل بالعوامل التي ترجع الى الشخص نفسه وتقسم الى:
 أ. العوامل الخاصة بقدرات الأفراد العاملين ومهاراتهم، وتقاس بتحليل خصائص وسمات الأفراد العاملين، كالسن والجنس والتعليم والمستوى الوظيفي.
 ب. العوامل الخاصة بمستوى الدافعية لدى الفرد العامل ومدى تأثير دوافع العمل لديه.

ثانياً. العوامل التنظيمية

وتمثل بالعوامل المتعلقة بالمنظمة التي يعمل فيها الفرد وتتمثل بالآتي:
 أ. العوامل المرتبطة بظروف العمل، وتتمثل بظروف بيئة العمل داخل المنظمة كالإضاءة والتهوية والرطوبة والأبخرة والأتربة وفترات العمل والراحة والسماحات.
 ب. العوامل المرتبطة بالوظيفة، وقد تكون هذه العوامل ذات الصلة بتصميم الوظيفة ومدى ملاءمة واجبات الوظيفة مع قدرات وامكانيات وميول الفرد، ومدى اشباع الوظيفة والمستوى الإداري لها كحاجات الفرد المادية والاجتماعية.
 ج. العوامل المرتبطة بنمط الإدارة والإشراف، وتخص هذه العوامل نمط الإدارة المتبع وطرق الإشراف والعلاقات الإنسانية والاجتماعية بين الرؤساء والمرؤسين.
 د. العوامل المرتبطة بتنظيم العمل داخل المنظمة، وتتضمن اللوائح والنظم والتعليمات والاجراءات المتبعة في المنظمة فضلاً عن التسهيلات والمستلزمات التي توفرها المنظمة.
 هـ. العوامل المرتبطة بالأمان الوظيفي والأجر وفرص الترقية، وتتضمن العوامل ذات الصلة بتأمين مستقبل الموظف واستقراره الوظيفي ومقدار الأجر ومناسبته لتلبية حاجاته الشخصية وتناسبه مع حجم العمل المكلف به. فضلاً عن فرص الترقية والتطور الوظيفي المتاحة له.

ثالثاً. العوامل البيئية

ترتبط هذه العوامل بالبيئة التي ينشأ فيها الفرد العامل على النحو الذي يؤثر في رضاه عن وظيفته وعمله، فالفرد عضو في أسرة معينة وله علاقات اجتماعية مع الزملاء داخل وخارج العمل، فضلاً عن نظرة المجتمع الى الفرد العامل ومدى تقديره لدوره.
 وخلاصة القول يرى (عاشور، ١٩٩٠: ٥١) بأن رضى الفرد عن عمله هو محصلة عناصر الرضى التي يتوقع حصوله عليها جراء عمله في صورة أكثر تحديد ويعبر عن الرضى الوظيفي بالمعادلة الآتية:

الرضى الوظيفي = الرضا عن (الأجر + محتوى العمل + فرص الترقية + الإشراف + جماعة العمل + ساعات العمل + ظروف العمل)

ومن الجدير بالذكر ان دراستنا الحالية تبنت العوامل الأكثر اتفاقاً بين ذوي الاختصاص والملائمة لمجتمع الدراسة والمتمثلة بالآتي (تحقيق الطموحات، الرغبة بالعمل، ملائمة الأجر، فرص العمل البديلة، الانسجام مع الزملاء، علاقه مع المشرفين، اهتمام المنظمة بالفرد، موقع العمل، ظروف العمل، فرص الترفيه، بعد مقر العمل).

٢. مقاييس الرضى الوظيفي

أما فيما يخص مقاييس الرضى الوظيفي، فإن الرضى عن العمل يعد بحد ذاته هدفاً أساسياً وضرورياً للإدارة ويتوجب عليها قياسه وتقييمه للوقوف على مدى نجاح سياسات الإدارة لتحقيق الرضى الوظيفي، ويمكن للإدارة أن تستخدم عدة أساليب منها الرسمية وغير الرسمية للتعرف على الاتجاهات النفسية للعاملين ومستوى رضاهم عن الجوانب المختلفة للعمل ، وقد يتم الرجوع إلى الرؤساء المباشرين للعاملين لمعرفة اتجاهات العاملين حول رضاهم أو عدمه. (عبد الخالق، ١٩٨٢: ٢٧)

وعلى الرغم من أن قياس رضى الفرد العامل عن عمله ليس بالأمر السهل الوصول إليه بدقة لأن المشاعر والأحاسيس والاتجاهات والميول النفسية تعد ظواهر داخلية فقد أشار ذوي الاختصاص إلى وجود نوعين من المقاييس:

أولاً. المقاييس الموضوعية

وتعد أسهل وأبسط أنواع المقاييس والأكثر انتشاراً إذ يتم تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضى الفرد ومشاعره في عمله، ويعد الغياب وترك العمل من المؤشرات المهمة في هذا السياق. إذ يؤثر الغياب على العمليات الإنتاجية في المنظمة والأداء الكلي فيها وهي ظاهرة مكلفة ومؤثرة على معنويات العاملين الزملاء المستمرين بالعمل وتحميلهم أعباء إضافية نتيجة لهذا الغياب مما قد يدفع المنظمة إلى استخدام عاملين مؤقتين وقد يكونون غير كفؤين أو غير راضين عن العمل الجديد وتدفع هذه الظاهرة الإدارة لمعاقبة الغائبين ومكافأة الملتزمين كحل جزئية لهذه الظاهرة.

(هاشم، ١٩٨٩: ٥٢٩-٥٣٠)

وفي نفس السياق فإن ترك العمل تعد ظاهرة تستوجب من الإدارة الوقوف عندها ودراستها وتحديد أسبابها بكل دقة بهدف معالجتها واتخاذ القرارات المناسبة للحفاظ على عاملها وتحقيق حالة رضاهم عن عملهم فضلاً عن جذب عاملين من منظمات أخرى عند تحقيقها حالة الاستقرار الوظيفي لعاملها.

ثانياً. المقاييس الذاتية

وبموجب هذه المقاييس يتم قياس الرضى بشكل مباشر باستخدام استمارة الاستبيان أو الملاحظة المباشرة أو المقابلة الشخصية وفي كل الأحوال يجب تحديد الأسئلة التي سيتم تناولها في الاستمارة أو الظواهر التي ستتم ملاحظتها أو المحاور التي سيتم التطرق إليها. (الكناني والخنق، ٢٠٠٢: ٩٣-٩٤)

وعليه فإن الرضى الوظيفي يعد عاملاً متغيراً يعبر عن المواقف والاتجاهات والمشاعر والأحاسيس التي تكونت لدى الفرد تجاه وظيفته وتدفعه للتمسك بها، وبالتالي فهو

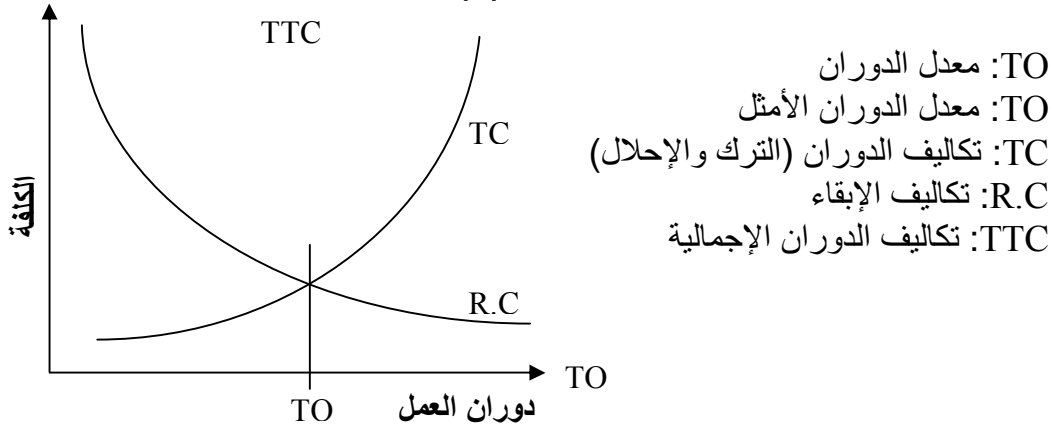
المحرك لدفع العاملين نحو الأداء الأفضل، إذ ثبت علمياً أن رضى الفرد عن عمله يدفعه إلى التمسك بمنظمته بشكل أكبر، أي بمقدار ما تزيد الفوائد والمنافع المادية والمعنوية والنفسية التي يحصل عليها الفرد من عمله يزيد حماسه واندفاعه وتمسكه بها ويبذل المزيد من الجهد من أجلها. (الكناني، الخناق، ٢٠٠٢: ٩١)

المحور الثاني: دوران العمل

وفيما يخص دوران العمل فإنه يعد ظاهرة تنظيمية على قدر كبير من الأهمية ضمن أدبيات السلوك التنظيمي كمؤشر لقياس فاعلية المنظمات ومدى استفادتها من عناصرها البشرية، وبموجب ذلك يتوجب على المنظمات كافة الاهتمام بهذه الظاهرة والوقوف عندها بهدف التعرف على العوامل التي تدفع الفرد للتفكير بترك عمله خلال فترة قادمة بهدف التمكن من الاستعداد له ومنعه بعد معالجة أسبابه أو التحسب لذلك وسد النقص الحاصل جراءه، إذ أن ارتفاع معدلات دوران العمل له انعكاسات على المنظمة من خلال التكاليف الباهضة التي تتحملها خلال فترة تعيين وتدريب وتأهيل العاملين الجدد وجعلهم قادرين على المشاركة في العملية الإنتاجية بصورة فاعلة أو القيام بالعمل المكلف به أياً كان وبصورة مرضية، وفي كل الأحوال فإن الإدارة تتحمل تكاليف جراء التأهيل وخسائر جراء هبوط الإنتاجية لحين تأهيل العاملين الجدد.

وعليه يتوجب على المنظمة تقليل التكاليف إلى الحد الأدنى الممكن من خلال الموازنة بين تكاليف ترك العمل من جهة وتكاليف الإبقاء من جهة أخرى بحيث يكون مجموعها أقل ما يمكن وعند هذه النقطة يدعى معدل الدوران الذي يكون فيه مجموع الكلفتين أقل ما يمكن بمعدل الدوران الأمثل وكما موضح في الشكل رقم (١).

الشكل (١)



(Source: Abelson & Bysinger, 1984: 333)

واتساقاً مع ما سبق فقد تناول العديد من الباحثين وذوي الاختصاص هذا المفهوم إلا أنهم لم يتوصلوا إلى تعريف محدد، فقد عرف (Mobly) دوران العمل بحالة توقف عقوبة الأفراد المنتمين إلى منظمات معينة الذين يحصلون على مردود مادي من تلك المنظمات مقابل انتمائهم إليها. (Mobly, 1982: 231)

أما (الجميعي، ١٩٨٧: ١٠٤) فقد عرف دوران العمل بحركة خروج الأفراد ودخولهم من المنظمة واليها خلال فترة محددة. في حين عرفه (الكعبي والسامرائي، ١٩٩٠) بمعدل تغيير العاملين في المنشأة بالدخول والخروج خلال مدة محددة. كما عرف (Porter 1996) دوران العمل بالحركة المبرمجة وغير المبرمجة لدخول وخروج الأفراد من وإلى المنظمة خلال فترة زمنية محددة. يلاحظ من العرض السابق أن هناك قدراً من الاتفاق بين الباحثين والتي يتفق معها الباحث على أن مفهوم دوران العمل يتمحور حول حركة العاملين من وإلى المنظمة خلال فترة زمنية محددة، وقد تصاحب هذه الحركة زيادة عدد العاملين نهاية الفترة أو نقصانهم، وعندما تحصل الحالة الثانية فإن المسألة تتطلب الدراسة والتحليل للتعرف على العوامل المؤدية إلى تناقص عدد العاملين مثلما تحتاج عملية الحركة العشوائية والمستمرة من وإلى المنظمة الوقوف عندها ومعرفة أسباب الدوران غير الطبيعي ووضع السبل الكفيلة بمعالجتها، إذ أن هذه الحركة تسبب للمنظمة الكثير من الإرباك في عملها، فضلاً عن التكاليف المتعلقة بتدريب العاملين الجدد على عملهم بداية دخولهم إلى المنظمة وتكاليف توقف العمل جزئياً أو كلياً عند حدوث الدوران المفاجئ.

١. أسباب دوران العمل

وفي الوقت الذي تتمثل أسباب دخول الأفراد العاملين للمنظمة حاجتهم إلى فرص العمل، وفي الوقت نفسه حاجة المنظمة إليهم كقوى عاملة، فإن لخروج الأفراد العاملين منها أسباب عديدة، وقد تناولها العديد من الباحثين وذوي الاختصاص وفق وجهات نظر عديدة، إلا أن معظمها يتمحور حول أربعة عوامل رئيسية تتضمن الآتي : (Mobly, 1982) و(المعماري، ١٩٨٧) و(Porter, 1996) (النداوي، ٢٠٠٢) ١. العوامل المتعلقة بالخصائص التنظيمية: الأجر، العدالة، نمط الإشراف، العلاقة مع الزملاء، التوقعات السابقة.

٢. العوامل المتعلقة بخصائص العمل: الروتينية، الاستقلالية، وقت العمل، مكان العمل

٣. العوامل المتعلقة بالخصائص الفردية: المستوى التعليمي، مستوى المهارة المكتسبة، الجنس، الحالة الزوجية، العمر، مدة الخدمة.

٤. العوامل المتعلقة بالخصائص الخارجية: فرص العمل البديلة.

٢. سلبيات دوران العمل

يعد الكثير من الباحثين وذوي الاختصاص تسرب العاملين أو تركهم لأعمالهم ووظائفهم في منظماتهم من المظاهر ذات التأثير السلبي على أداء وحياة المنظمات وتمنع

تقدمها ويترتب على هذا التسرب أو ترك العمل آثار سلبية عديدة منها:
(اللوزي، ٢٠٠٣: ١٣٥) (Hulin, 1991: 450)

١. تعطيل الاداء الوظيفي في مجالين هما:
أ. التعطيل الناتج عن فقدان الكفاءات الجيدة من العاملين نتيجة لتركهم المنظمة.
ب. التعطيل الناشئ عن الفراغ الوظيفي نتيجة لعدم وجود الكفاءات، فضلاً عن التعطيل نتيجة لتكاليف عملية البحث عن بدائل مناسبة خاصة إذا كان الأفراد التاركون لعملهم يتمتعون بكفاءات عالية جداً.
 ٢. الارتباك في الانماط الاجتماعية والاتصالات عندما يكون تاركو العمل يملكون مهارات عالية من حيث الأداء والاتصال والمشاركة فإن تركهم للعمل سيؤثر على هذه المزايا بما في ذلك زعزعة تماسك أفراد المجموعة وثقتهم في منظماتهم وانخفاض إنتاجيتهم.
 ٣. انخفاض الروح المعنوية للعاملين، عند ترك الأفراد العاملين للمنظمة قد يؤدي ذلك الى انخفاض الروح المعنوية للآخرين المستمرين بالعمل ومن ثم انخفاض إنتاجيتهم وارتفاع التكاليف وتراجع البناء التنظيمي.
 ٤. ارتفاع التكاليف المترتبة على اشغال وظائف المتسربين كتكاليف الاعلان عن الوظائف الشاغرة والمقابلة والاختبار وتدريب العاملين الجدد فضلاً عن تكاليف التكيف والتأقلم مع بيئة العمل الجديدة.
 ٥. زيادة أعباء العمل وتبرز هذه السلبية بشكل أكبر عند البحث عن البدائل ولحين إيجادهم فإن الأعباء الإضافية ستزداد على الافراد المستمرين الأمر الذي ينعكس على ارفاقهم واجهادهم واستنزاف قدراتهم وطاقتهم مما قد يولد ضغوطات قد تدفعهم للتفكير بترك عملهم والبحث عن فرص عمل في منظمات أخرى.
- وأخيراً يحاول الباحث من خلال دراسته الحالية التعرف على العوامل الأكثر تأثيراً في عدم رضا الفرد عن وظيفته وتدفعه للتفكير بترك العمل، وبالتالي تقديم دراسة متواضعة عن دوران العمل والرضى الوظيفي معززة بالمقترحات التي تدفع الفرد للتصاق بمنظمته.

المبحث الثاني

الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة

المحور الأول: الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات والبحوث دوران العمل والرضى الوظيفي والعوامل المسببة لترك العمل، ونظراً لأهمية هذه الدراسات لابد من عرض الأكثر ملائمة مع دراستنا الحالية بشيء من الإيجاز. فقد توصلت دراسة (حسن، ١٩٧٤) التي أجريت في مصانع بغداد إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين عدالة الأجور والرضا الوظيفي، وان عدم الرضى الوظيفي يخضع لعوامل أخرى كأسلوب الإشراف وتعاون الإدارة والظروف المادية وان ظروف العمل لها دور مؤثر في عدم الرضا الوظيفي.

أما دراسة (Porter et al, 1976) فقد توصلت إلى أن الرضا الوظيفي يرتبط سلبياً بدوران العمل وكلما قل رضى الفرد عن وظيفته دفعه ذلك إلى ترك وظيفته. وتوصلت دراسة (Marsh & Mannari: 1979) إلى أن للجنس تأثير في دوران العمل إذ أن

الإناث أكثر تركاً للعمل من الذكور. كما توصلت دراسة (المعماري، ١٩٨٧) التي أجريت في القطاع الصناعي المختلط في العراق إلى وجود علاقة معنوية موجبة بين توفر فرص العمل البديلة ومعدلات دوران العمل.

أما دراسة (Van & Emmalon, 1986) التي أجريت على شركة تعاونية في الولايات المتحدة فقد توصلت إلى أن نسبة الرضى العام كانت معتدلة وإن العديد من الأفراد المبحوثين غير راضين عن فرص الترقية، وفي الوقت نفسه كانت نسبة الراضين عن نظام الأجور (٢٠%) والمكافآت العرضية (١٠%) وإن (٤٢%) يؤيدون الحصول على المكافآت الحقيقية مقابل الأداء في العمل.

وفي حين توصلت دراسة (Bradly & Stuart, 1988) الميدانية التي أجريت على عدد من الشركات الصناعية في المملكة المتحدة إلى أن للجنس أثر في دوران العمل، إذ أن الإناث أكثر ميلاً لترك العمل مقارنة بالذكور ووجود علاقة عكسية سالبة بين سنوات الخدمة وارتفاع معدل دوران العمل.

وقد توصلت دراسة (Shore & Martin, 1989) (علاقة الرضى الوظيفي والولاء التنظيمي بكل من دوران العمل والأداء الوظيفي) إلى أن للولاء التنظيمي علاقة بمعدل دوران العمل حيث كانت الأقوى من علاقة الرضى الوظيفي بمعدل دوران العمل، فضلاً عن ذلك كان للرضى الوظيفي علاقة إيجابية أقوى من الولاء التنظيمي مع تقويمات الأداء. كما أشارت دراسة (حامد، ١٩٨٩) إلى وجود ارتباط بين متغيرات عدالة الأجر، الحالة الاجتماعية، الأجر الشهري، الجنس، العلاقة مع جماعة العمل، المستوى التعليمي وبين النية في ترك العمل.

في حين توصلت دراسة (البداينة، 1993) التي أجريت على المستشفيات الحكومية في الأردن إلى وجود علاقة إيجابية بين الأداء ورضى العاملين في عينة من الممرضات والممرضين ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الرضا والأداء بين المستشفيات الحكومية والخاصة.

أما دراسة (قدوري، ١٩٩٤) التي تناولت دوران العمل والولاء التنظيمي في جامعة تكريت، فقد توصلت إلى أن للمجموعات المهنية تأثيراً في دوران العمل وحسب التسلسل الآتي: ١. الإداريين. ٢. الفنيين. ٣. التدريسين.

توصلت دراسة (فتاح وآخرون، ١٩٩٦) إلى وجود علاقة قوية بين دوران العمل وكل من الأجور والحوافز، أهمية الوظيفة، وقت العمل، فرص الترقية.

وفي السياق نفسه هدفت دراسة (سعيد والملا، ١٩٩٧) تحت عنوان قياس ودراسة العلاقة بين الرضى الوظيفي والولاء التنظيمي والأداء في مصرف الرافدين لقياس الرضى الوظيفي والولاء التنظيمي والأداء ودراسة العلاقة بينها وتوصلت الدراسة إلى أن المستوى العام للرضى الوظيفي فوق المتوسط بقليل وإن الولاء التنظيمي جيد والأداء جيد جداً وإن العلاقة إيجابية ضعيفة جداً للرضى الوظيفي بالأداء.

وفي دراسة (الهنداوي، 1999) تحت عنوان (الرضى الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في جامعة بغداد توصل إلى إن مستوى الرضى والأداء السائد في عينة البحث أعلى بقليل من المتوسط ووجود علاقة موجبة بين الرضى الوظيفي والأداء.

كما توصلت دراسة (March & Mannari) الى ان العوامل التي تؤدي الى تحقيق الرضى الوظيفي ومن ثم الولاء التنظيمي تتمثل بالآتي: (السياسات الداخلية للمنظمة، وضوح الأهداف، مشاركة الأفراد، تحسين المناخ التنظيمي، بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الاحترام المتبادل بين الإدارة والعاملين، نمط القيادة القائم على اقناع العاملين وتوفير الاجواء المناسبة للعمل). (اللوذي، ٢٠٠٣)

وفي الاتجاه نفسه توصلت دراسة (آل مراد، ٢٠٠٠) التي أجريت في المستشفيات الحكومية في محافظة نينوى تحت عنوان الأثر التتابعي والضغط الوظيفي في الرضى الوظيفي الى ان الرضى الوظيفي يشغل بال المهتمين ولكن دون ترجمة ذلك الى فعل مؤثر يضع حدا لها، فالرواتب والحوافز لازالت دون مستوى الطموح وفرص الترقية محدودة وظروف العمل يتعذر وصفها والمكانة الاجتماعية لا ترقى الى طبيعة المهنة ولا تنسجم مع أهدافها.

وأخيراً فقد توصلت دراسة (Fred, 2002) الى ان الموظفون الراضون عن عملهم لديهم روح التفاعل الاجتماعي كمساعدة زملاء العمل ومساعدة العملاء، فضل عن التعاون مع كافة افراد المنظمة.

المحور الثاني: منهجية الدراسة أولاً: مشكلة الدراسة ومسبباتها

نال موضوع الرضى الوظيفي ودوران العمل اهتمام العديد من الكتاب والباحثين وذوي الاختصاص في مجال ادارة الموارد البشرية باعتبار ان الرضى الوظيفي احد العوامل المؤثرة في عطاء ومساهمة الأفراد العاملين في تحقيق أهداف المنظمة، وإذا ما علمنا بأن مصلحة أية منظمة تكمن في قدرتها على الحفاظ بعاملينها من خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم عن طريق خلق المناخ التنظيمي الملائم وتحقيق الولاء التنظيمي لادركنا ضرورة الرضى الوظيفي اذ ان تحقيق هذا الرضى يدفع الفرد للتمسك بمنظمته، وانطلاقاً من هذه الأهمية يحاول الباحث دراسة الرضى الوظيفي وعلاقته بدوران العمل في ظل الظروف البيئية الحالية التي يمر بها مجتمع الدراسة، وقياس العلاقة بينهما بهدف التعرف على العوامل الأكثر تأثيراً في نية الفرد بترك عمله في مثل هذه الظروف واخذها بنظر الاعتبار من قبل المنظمات ذات العلاقة، ومن ثم معالجة المسببات باتجاه الحفاظ على العاملين وتحقيق الاستقرار الوظيفي داخل المنظمة، فضلاً عن التكاليف المباشرة وغير المباشرة التي تتحملها المنظمات جراء دوران العمل.

ثانياً: هدف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد العوامل الأكثر تأثيراً في عدم رضى الفرد عن عمله وبالتالي تدفعه باتجاه النية بترك عمله، مما قد يترتب على ذلك دوران عمل غير مبرر على حساب التكاليف وخسارة الخبرات التي نضجتها سنوات العمل في مجال التخصص وبالتالي وضع مقترحات من شأنها الحد من ظاهرة التفكير بترك العمل أو تركه فعلياً. في ظل ظروف بيئية غير مستقرة، فضلاً عن ذلك فإن الدراسة الحالية تأخذ اتجاهاً آخر ممثلاً بتناول العوامل التي تدفع الفرد المستمر بالعمل بالتفكير بترك العمل قبل حدوثه ومحاولة تحديدها ومن ثم معالجتها كأحد الأساليب الحديثة في البحث العلمي في هذا المجال.

ثالثاً: فرضية الدراسة

ولغرض تناول مسببات الدراسة فقد تم اختيار فرضية اختيار فرضية عن العلاقة بين متغيرات الدراسة التي افترض الباحث إن لها التأثير الأكبر في نية الفرد بترك عمله اعتماداً على الدراسات السابقة التي قام بها الباحثين، وقد اختار الباحث العوامل التي تبين لها تأثير في معظم الدراسات السابقة التي يعتقد لها التأثير الفاعل في بيئتنا الحالية على الأفراد العاملين داخل المنظمات الصناعية لذا اعتمدت الدراسة فرضية مفادها، تتعلق النية بترك العمل بعوامل عديدة منها (تحقيق الطموحات، الرغبة بالعمل، ملائمة الأجر، توفر فرص عمل بديلة، الانسجام مع زملاء العمل، العلاقة مع المشرفين، ضعف اهتمام المنظمة بالفرد، موقع العمل، ظروف العمل السائدة، فرص الترقية، بعد مقر العمل).

رابعاً: أساليب جمع البيانات والمعلومات وتحليلها

بههدف الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لدعم أهداف الدراسة، اعتمد الباحث في تناوله الجانب النظري على المراجع العلمية من كتب ودوريات ودراسات سابقة ذات الصلة بالموضوع.

أما بالنسبة إلى الجانب العملي فقد استخدم الباحث الوسائل الآتية:

١. استمارة الاستبيان:

والتي تعد المصدر الرئيس لجمع البيانات والمعلومات والتي يمكن أن تحدد وتقيس العوامل الأكثر تأثيراً في نية الفرد بترك العمل، وقد اعتمد الباحث في تحديد مقاييس متغيرات الدراسة على ما تم عرضه في الجانب النظري من الدراسة، فضلاً عن الدراسة الأولية التي قام بها الباحث لمجتمع الدراسة، وقد روعي في تصميم استمارة الاستبيان تحديد المتغيرات ذات التأثير في عدم الرضا الوظيفي وبالتالي النية بترك العمل اعتماداً على الدراسات السابقة مع الأخذ بنظر الاعتبار تصميم الأسئلة التي تتلاءم وطبيعة مجتمع الدراسة والهدف من إجراءها.

وقد تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى جزئين رئيسيين، تضمن الأول على معلومات تتعلق بالمجيب عنها إذ تضمنت (التحصيل الدراسي، مدة الخدمة في المعمل، التخصص، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأفراد الذين يعيلهم، موقع السكن).

واحتوى الجزء الثاني من الاستمارة على المقاييس الخاصة بالعوامل المؤثرة في عدم الرضى الوظيفي وبالتالي التفكير بترك العمل وقد اشتملت على (تحقيق الطموحات، الرغبة

بالعمل، ملائمة الأجر، توفر فرص عمل بديلة، الانسجام مع زملاء العمل، العلاقة مع المشرفين، ضعف اهتمام المنظمة بالفرد، موقع العمل، ظروف العمل السائدة، فرص الترقية، بعد مقر العمل، النية بترك العمل).

وفي جميع مقاييس الاستثمار تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المرتب من عبارة لا اتفق بشدة والتي أخذت الوزن (٥) إلى عبارة اتفق بشدة والتي أخذت الوزن (١) صحيح. ٢. المقابلات الشخصية:

تم مقابلة أفراد مجتمع الدراسة جميعاً بهدف شرح استثمار الاستبيان والإجابة على استفساراتهم بشكل مباشر ومن ثم منحهم الوقت الكافي لملئ الاستثمار فضلاً عن توجيه بعض الأسئلة غير المباشرة والتي تخدم الدراسة لاحقاً.

٣. اختيار مجتمع الدراسة:

تم اختيار معامل السكر والخميرة في الموصل مجتمع الدراسة باعتبارها من المنشآت الصناعية العريقة في المحافظة وذات تاريخ في مجال التوظيف لاعتمادها بشكل كبير على العاملين في أداء أعمالها الإنتاجية، ولكي تكون عينة البحث متجانسة، تم اعتمادها من الأفراد العاملين الدائمين دون المؤقتين الذين يمكن أن تنتهي عقودهم بعد انتهاء فترة محددة.

خامساً. وصف الأفراد المبحوثين

تم اختيار عينة من الأفراد العاملين في معامل السكر والخميرة في الموصل كمنظمة إنتاجية يؤثر دوران العمل على أدائها وتحملها تكاليف إضافية جراء توقف العمل جزئياً وتعيب عاملين جدد فضلاً عن انخفاض الإنتاجية لحين بلوغ العاملين الجدد مهارة تارك العمل.

ومن الجدير بالذكر إن الباحث قام بتوزيع (٥٥) استثمار استبيان بعد استبعاد الأفراد العاملين المؤقتين، وتم استرجاع (٥٠) استثمار لتكامل معلوماتها في حين استبعدت (٥) استثمارات لعدم إعادتها في الوقت المقرر بالرغم من توفر الوقت الكافي للأفراد والجو المناسب لممارسة حرية التعبير عن رأيهم دون ضغط عليهم حول الإجابة بسرعة.

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي

وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

يوضح الجدول (١) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية للعوامل المؤثرة في عدم رضى الفرد عن وظيفته وبالتالي التفكير بترك العمل، إذ تمحورت إجابات (٧٠%) من

الأفراد المبحوثين حول عبارة (اتفق واتفق بشدة). الشعور بالإحباط لعدم تحقيق الوظيفة طموحاتهم، ولعل السبب في ذلك يعود إلى رغبتهم بوظائف أفضل. ويشير (٤٦%) منهم إلى عدم ملائمة العمل لرغبتهم وتدعم هذه النسبة، النسبة المشارية إلى عدم تحقيق الوظيفة لطموحات العاملين. وفي الوقت نفسه اتفق (١٦%) فقط بأن الأجر غير ملائم مع المستوى المعاشي السائد ولعل السبب في ذلك يعود إلى التعديل الجديد على رواتب وأجور كافة العاملين في دوائر الدولة. واتفق (٦٦%) من الأفراد المبحوثين على ضعف اهتمام الإدارة بالفرد وتدعم هذه النسبة اقتناع (٤٨%) من الأفراد المبحوثين بأن العلاقة غير جيدة مع المشرفين، وتشير إجابات (٩٠%) إلى عدم وجود فرص عمل بديلة في منظمات أخرى، ويعود السبب في ذلك إلى عدم وجود تعيينات على مستوى دوائر المحافظة. وهكذا جاءت إجابات (١٠%) متوافقة مع النية بترك العمل مستقبلاً ولعل السبب الأساسي في ذلك يعود إلى الإجابات السابقة حول ملائمة الأجور للمستوى المعاش السائد وعدم توفر فرص عمل بديلة في منظمات أخرى، فضلاً عن عدم وجود فرص عمل في سوق عمل المحافظة وزيادة نسبة البطالة سواء من خلال المستقلين وتاركي العمل سابقاً أو العائدين إلى القطر بعد الأحداث. وزيادة عدد الراغبين بالعمل في دوائر الدولة سواء كموظفين دائمين أو الحصول على عقود مؤقتة. ويرى (٣٤%) من المبحوثين عدم انسجامهم مع الزملاء في العمل ولعل السبب في ذلك يعود إلى طبيعة العمل المكلفين به والذي يحتاج إلى متابعة مستمرة دون توفر فرص كافية لعقد اللقاءات وزيادة أواصر الزمالة.

ويرى الباحث بأنه يتوجب على الإدارة أن تبحث عن سبب مواقف الأفراد هذه ومعالجتها من خلال الإصغاء إلى العاملين ومعالجة مشاكلهم أن وجدت واخذ آرائهم وأفكارهم حول مستقبل المنظمة والعمليات الإنتاجية فيها وسبل تعزيز العلاقات الإنسانية مع الإدارة والمشرفين وزملاء العمل.

وجاءت إجابات (٤٨%) عدم بعد مقر العمل عن سكنهم وتدعم هذه النسبة، نسبة الأفراد الساكنين في الساحل الأيمن والبالغين (٤٨%) أيضاً، وأثناء المقابلة مع العاملين والمشرفين تبين أن نسبة كبيرة من العاملين يسكنون في دور المعمل وفي الأحياء والمناطق القريبة في الساحل الأيمن. ويرى (٥٨%) من المبحوثين عدم ملائمة ظروف العمل السائدة ولعل السبب في ذلك يعود إلى طبيعة العمل على الخطوط الإنتاجية وتواجد العامل مع الآلة باستمرار وبالتالي عدم ملائمة الظروف المحيطة بالعامل كالضوضاء والحرارة، والإضاءة والتهوية المناسبة.

وتركزت إجابات (٧٠%) منهم على عدم وجود فرص للترقية في المنظمة ولعل السبب في ذلك يعود إلى طبيعة الأعمال والمهام التي يقومون بها على الخطوط الإنتاجية والتي لا توفر فرص للترقية، وفي الوقت نفسه جاءت إجابات (٤٦%) تؤيد عدم ملائمة موقع العمل والسبب في ذلك يعود إلى موقع المعمل بالقرب من المواقع العسكرية والتي تعرض العاملين للمخاطر.

يلاحظ من العرض السابق وعلى الرغم من تركيز إجابات أكثر من (٥٠%) من الأفراد المبحوثين حول عبارة (اتفق واتفق بشدة) لعدم تحقيق الوظيفة لطموحاتهم، وضعف اهتمام الإدارة بالفرد وعم ملائمة ظروف العمل السائدة وعدم وجود فرص للترقية وبالتالي عدم رضاهم عن عملهم.

إلا إن الإجابات أوضحت في الوقت نفسه أن نسبة (١٠%) فقط من الأفراد المبحوثين لهم النية بترك العمل مستقبلاً، ويرى الباحث بأن ظهور هذه النسبة المنخفضة للنية بترك العمل تعود إلى سببين رئيسيين هما عدم وجود فرص على بديلة في منظمات أخرى، وملائمة الأجر مع المستوى المعاشي السائد، إذ بلغت النسبتين (٩٠%) و(٨٤%) على التوالي، وعلى الرغم من ذلك على الإدارة دراسة الأسباب أعلاه ومعالجتها من أجل رضى الفرد عن عمله وبالتالي الالتصاق بمنظمته بشكل طوعي دون أن تكون الظروف الحالية (الفرص البديلة، الأجور) السبب الأساسي في بقاء الفرد في عمله.

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

المحور الأول: الاستنتاجات

يعد هذا المبحث خلاصة لما توصل إليه الباحث من الاستنتاجات اعتماداً على النتائج النظرية والميدانية للدراسة، وفي الوقت نفسه تعد هذه الاستنتاجات المحور الأساسي لوضع التوصيات والمقترحات التي يراها الباحث مناسبة لمجتمع الدراسة، فضلاً عن الدراسات المستقبلية ذات العلاقة.

١. أوضح الجانب النظري للدراسة أهمية الرضى الوظيفي ودوره في التصاق العاملين بعملهم والسعي باتجاه تحقيق أهداف المنظمة، مما يتطلب من المعمل قيد الدراسة إيلاء الاهتمام الكافي.
٢. كشف التحليل الوصفي لإجابات المبحوثين بأن عوامل (عدم تحقيق الوظيفة للطموحات، عدم وجود فرص ترقية، ضعف اهتمام الإدارة بالعاملين، عدم ملائمة ظروف العمل السائدة) هي العوامل الأكثر تأثيراً في عدم رضى الفرد عن وظيفته.
٣. وفي الوقت نفسه أظهرت نتائج التحلل لإجابات المبحوثين أن هناك (٩٠%) من الأفراد المبحوثين يعتقدون بعدم وجود فرص عمل بديلة في منظمات أخرى وأن (٨٤%) منهم يؤكدون على أن الأجر ملائم مع المستوى المعاشي السائد.
٤. أشارت نتائج الوصف والتشخيص لإجابات المبحوثين بأن الأجر عامل حاسم في إبقاء الفرد في منظمته والانتظام في عمله طالما يرى بأن الأجر المدفوع ملائم ومناسب للقدرات المبذولة، كما أن عامل عدم توفر فرص عمل بديلة في منظمات أخرى يعد من المحددات الرئيسية للنية بترك العمل.
٥. أظهرت نسبة استقصاء (النية بترك العمل) أن (١٠%) من الأفراد المبحوثين يفكرون بترك العمل مستقبلاً.
٦. أوضحت نتائج الدراسة عدم اهتمام المنظمة بالعوامل ذات العلاقة برضى الفرد عن عمله ولعل السبب في ذلك يعود إلى قناعة المنظمة بعدم وجود فرص عمل بديله

- ومناسبة الاجر وبالتالي ضمان بقاء الافراد واستمرارهم بعملهم.
٧. من خلال ملاحظة النسب أعلاه تبين أنه ورغم وجود عوامل تؤثر سلباً على رضى الفرد عن عمله كما ورد في أولاً إلا أن (١٠%) فقط من الأفراد المبحوثين لديهم النية بترك العمل ولعل السبب في ذلك يعود بشكل رئيسي إلى عدم وجود فرص عمل بديلة ومناسبة الاجر للظروف السائدة.
٨. يلاحظ من تمسك العامل بمنظمته والحفاظ على استمراره فيها رغم وجود عوامل غير مرضية بالنسبة له بان الرضى الوظيفي غير متحقق في المنظمة قيد الدراسة مما يتطلب ذلك من المنظمة المبحوثة دراسة هذه الحالة والعمل على اقتناع العاملين بالتصاقهم بمنظمتهم واعتزازهم بها.

المحور الثاني: التوصيات والمقترحات

- اعتماداً على ما توصلنا إليه من استنتاجات وبهدف استكمال المتطلبات المنهجية وجدنا من المناسب تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تكون عاملاً مساعداً لتعزيز الرضى الوظيفي والتمسك بالمنظمة المبحوثة بما يعزز مكانتها ونجاحها وتتمثل بالآتي:
١. العمل على إقناع العامل بأهمية منظمته وعمله وتقديم الحوافز المادية والمعنوية له وتوفير الأجواء المناسبة للعمل وامتناعه بأهميته ودوره في تحقيق المنظمة لأهدافها لتكون حافز له على رضاه عن عمله حتى وأن توفرت فرص عمل بديلة في منظمات أخرى.
 ٢. تشجيع التفاعل بين الأفراد من خلال توفير مكان مشترك أثناء فترات الراحة وإقامة السفرات الترفيهية واللقاءات الدورية بين الأفراد العاملين وبحضور الإدارة إذ أن العلاقات الاجتماعية الجيدة تزيد من التماسك الاجتماعي والتفاعل الإنساني ومن ثم التماسك الوظيفي.
 ٣. الاهتمام بالعلاقات الانسانية بين الادارة والعاملين من خلال توفير الاجواء المناسبة لطرح العاملين آراءهم ومقترحاتهم ومعاتنتهم أمام الادارة وايجاد الحلول المناسبة بلغة الحوار البناء، فضلاً عن تشجيع التفاعل الايجابي البناء بين العاملين من خلال توفير اماكن خاصة للراحة تحقيقاً للتفاعل الاجتماعي.
 ٤. أهمية اعتماد الاسس العلمية في التعرف على اتجاهات الافراد ومواقفهم تجاه عملهم ومن ثم منظمتهم ودراسة هذه الاتجاهات بهدف ايجاد الحلول المناسبة لتحقيق رضى الفرد عن عمله وبالتالي ولأنه لمنظمته.
 ٥. ضرورة اشراك المشرفين ومراقبي العمل قبل مباشرتهم اعمالهم بدورات خاصة بالتعامل مع المسؤولين وكيفية تحفيزهم ورفع روحهم المعنوية لاداء أعمالهم برضى وقناعة.
 ٦. ضرورة اهتمام المعمل قيد دراسته بالعوامل الأكثر تأثيراً في عدم رضى الفرد عن عمله والمتمثلة (بعدم تحقيق الوظيفة لطموحات الفرد، وعدم وجود فرص ترفيه، وضعف اهتمام الادارة بالعاملين، وعدم ملائمة ظروف العمل السائدة) ودراساتها والوقوف على أسبابها ومعالجتها لتحقيق الرضى الوظيفي لدى العاملين.

٧. ضرورة الوقوف عند الأسباب الحقيقية لعدم رضى الفرد عن وظيفته حتى وان لم يتحقق دوران العمل حالياً نظراً للظروف السائدة، إلا أن تحقيق الرضى الوظيفي يدفع الفرد لتقديم المزيد من اجل بلوغ منظمته لأهدافها المرجوة.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

أ. الرسائل

١. آل مراد، نبال يونس، الأثر التتابعي للتصميم والضغط الوظيفي الرضى الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ٢٠٠٠.
٢. حسن، محمد حربي، أهم المشاكل العمالية في مصانع بغداد، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ١٩٧٤.
٣. المعماري، أحمد حمود منصور، بعض العوامل المؤثرة على دوران العمل، دراسة ميدانية في القطاع الصناعي المختلط في العراق، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ١٩٨٧.
٤. الهنداوي، سوسن عبد الأمير، الرضا الوظيفي وعلاقته بالعاملين، دراسة تشخيصية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ١٩٩٩.

ب. الدوريات

١. حامد، نبيل، بعض العوامل المؤثرة في دوران العمل، وقائع المؤتمر العلمي الثالث، هيئة المعاهد الفنية، ١٩٨٩.
٢. عبد الخالق، ناصف، الرضى الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، المجلة العربية للإدارة، المجلد السادس، العدد الاول، ١٩٨٢.
٣. فتاح، صالح حمزة، وآخرون، واقع دوران العمل في شركة نفط الشمال والعوامل المؤثر فيه مجلة التقني، العدد (٣٢)، س٩، هيئة المعاهد الفنية، بغداد، ١٩٩٦.
٤. قدوري، فائق مشعل، دوران العمل والولاء التنظيمي، المجلة العلمية لجامعة تكريت مجلة جامعة تكريت (العلوم الانسانية). المجلد الثاني، العدد الثالث، ١٩٩٥.
٥. الكناني، ايدن حسن، الخفاف، سناء عبدالكريم، الرضى الوظيفي والعوامل المرتبطة به دراسة تطبيقية مقارنة لتدريس الكليات الحكومية والأهلية، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد (٣٨)، ٢٠٠٢.
٦. النداوي، عبد العزيز بدر، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضى الوظيفي لدى العاملين، مجلة البحوث التقنية، هيئة التعليم التقني، المجلد (١)، ٢٠٠٢.

ج. الكتب

١. الجميعي، فؤاد محمد عبد المنعم، الأسس النظرية والتطبيقية لوظائف إدارة الأفراد، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، ١٩٨٧.
٢. حريم، حسين، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، ١٩٩٧.
٣. عاشور، أحمد صقر، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، بيروت، الدار الجامعية، ١٩٨٦.
٤. عاشور، أحمد صقر، السلوك الانساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ١٩٩٠.
٥. عباس، سهيلة محمد، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، ٢٠٠٣.
٦. الكعبي، نعمة شلبية ومؤيد السامرائي، إدارة الأفراد مدخل تطبيقي، هيئة المعاهد الفنية، ١٩٩٠.
٧. الكناني، ايدن حسن، الخفاف، سناء عبد الكريم، الرضى الوظيفي والعوامل المرتبطة به دراسة تطبيقية مقارنة لتدريس الكليات الحكومية والأهلية، مجلة الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية، العدد (٣٨)، ٢٠٠٢.
٨. اللوزي، موسى، التطور التنظيمي، أساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للنشر، ٢٠٠٣.
٩. هاشم، زكي محمود، إدارة الموارد البشرية، ذات السلاسل للطباعة، الكويت، ١٩٨٩.

ثانياً: المصادر الأجنبية

1. Bradly, Sdumd H., Wable, J. Stuart, Labor turnover in UK Manufacturing 1949-1986, international Jrnl. of Manpower VO1.9, 1988.
2. March R. & Mannari, H. Organizational commetment & Managerial Turnover: Predicative study A.S.Q 1977.
3. Mobley W. H., Employee Turnover: Causes consequences & control Addison-Wesley publishing Co., Inc., (N.Y) 1982.
4. Porter et al. Organizational commetment & Managerial Turnover: A Longitudinal study, Journal of Organizational Behavior & Human performance, 1979.
5. Porter, L. Organization commetment & Job Satisfaction & turnover, Journal of applied psychology, V.5, 1996.
6. Abelson, A. & Baysinger, B Optimal & dysfunctional toward an Organizational level model, The Academy of management Review Vol. 9, No 2, 331-341, 1984.
7. Lock, E. M. Toward asheory of task Motivation & incentives, Journal of organizational behavior& human permanence Vol, 5, 1968.

8. Robbins, Stephen, organizational behavior, prints McGraw Hill New York, 1999.
9. Sherman Hora, Jr. Management & organization behavior by Johwiley, som New York, 1996.
10. Hellriegel, D, Shocum, J organizational Behavior 2nd, ed New Jersey west Publishing Co., 2001.

الجدول (١)
التوزيعات التكرارية والنسب المئوية

N = 50

المتغيرات	اتفق بشدة (5)	اتفق (4)	غير متأكد (3)	لا اتفق (2)	لا اتفق بشدة (1)
	العدد %	العدد %	العدد %	العدد %	العدد %
X ₁	٢٨ ٥٤ %	٨ ١٦ %	٥ ١٠ %	٧ ١٤ %	٣ ٦ %
X ₂	١٠ ٢٠ %	١٣ ٢٦ %	٧ ١٤ %	١٦ ٣٢ %	٤ ٨ %
X ₃	٢٥ ٥٠ %	١٢ ٢٤ %	٥ ١٠ %	٧ ١٤ %	١ ٢ %
X ₄	٢٣ ٤٦ %	٢٢ ٤٤ %	٣ ٦ %	٢ ٤ %	-
X ₅	٢ ٤ %	١٥ ٣٠ %	١١ ٢٢ %	١٥ ٣٠ %	٦ ١٢ %
X ₆	١٢ ٢٤ %	١٢ ٢٤ %	١١ ٢٢ %	١٣ ٢٦ %	٢ ٤ %
X ₇	٢٠ ٤٠ %	١٣ ٢٦ %	٩ ١٨ %	٨ ١٦ %	-
X ₈	٩ ١٨ %	١٥ ٣٠ %	٧ ١٤ %	١٥ ٣٠ %	٤ ٨ %
X ₉	١٤ ٢٨ %	١٥ ٣٠ %	٧ ١٤ %	١٣ ٢٦ %	-
X ₁₀	١٨ ٣٦ %	١٧ ٣٤ %	٧ ١٤ %	٧ ١٤ %	-
X ₁₁	١٢ ٢٤ %	١١ ٢٢ %	١٢ ٢٤ %	١٥ ٣٠ %	-
X ₁₂	-	٥ ١٠ %	-	١٧ ٣٤ %	٣٨ ٥٦ %

أولاً: بيانات عامة تتعلق بالمجيب على الاستمارة

العمر:

التحصيل الدراسي:

مكان العمل:

عدد الأفراد الذين يعينهم:

الحالة الاجتماعية:

أعزب ()

متزوج ()

محل السكن:

(الساحل الأيمن)

(الساحل الأيسر)

ثانياً: بيانات خاصة بمتغيرات الدراسة والتي تدفع الفرد للتفكير بترك العمل
يرجى وضع علامة () أمام العبارة التي تمثل رأيك.

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
١	الشعور بالإحباط لعدم تحقيق الوظيفة طموحاتي					
٢	عدم ملائمة العمل لرغبتني					
٣	عدم ملائمة الأجر مع المستوى المعاشي السائد					
٤	عدم وجود فرص عمل أفضل في منظمات أخرى					
٥	عدم الانسجام مع زملاء العمل					
٦	سوء العلاقة مع المشرفين					
٧	ضعف اهتمام المنظمة بالفرد					
٨	بعد مقر العمل عن سكن الفرد					
٩	عدم ملائمة ظروف العمل السائدة					
١٠	عدم وجود فرص ترقية					
١١	عدم ملائمة موقع العامل					
١٢	النية بترك العمل مستقبلاً					

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.