

دراسة مستوى الرضا الوظيفي وأثره على التدوير الوظيفي في قطاع الاتصالات

(SYRIATEL, MTN)

د. زكوان قريط

جامعة الاتحاد الخاصة

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والتدوير الوظيفي في قطاع الاتصالات (SYRIATEL, MTN)، والتعرف على أفضل الوسائل لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

وقد تكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين أصحاب العقود الدائمة ومن الموظفين أصحاب العقود المؤقتة العاملين في شركتي الاتصالات (SYRIATEL, MTN)، والذين يعملون في مراكز الشركتين المنتشرة في حلب، وعددهم (184) موظف، وكذلك من الذين تركوا العمل في الشركتين خلال السنوات الثلاث الأخيرة، وعددهم (43)، وكان الاستبيان هو وسيلة جمع البيانات والذي تكون من عشرة أجزاء.

وقد أظهرت نتائج الدراسة بعد استخدام الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية في SPSS، أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والتدوير الوظيفي وكل من ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الراتب والحوافز. كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على التدوير الوظيفي تعزى لمتغيرات شخصية تمثلت في الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الراتب، الدرجة الوظيفية، وطبيعة الوظيفة. وأشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على التدوير الوظيفي تعزى لمتغير مكان العمل، وبيّنت الدراسة أن مستوى الاستقرار الوظيفي منخفض، وأن ظروف العمل جيدة، وأن الرواتب والحوافز غير مجزية، وأن مستوى العدالة في التعامل غير مرضي.

وقد أوصى الباحث بالعديد من التوصيات والتي من شأنها تحسين مستوى الرضا الوظيفي في القطاع ومن أهمها العمل على تحديث وسائل التقنية المكتبية وتطوير الأدوات والمعدات، وتحسين مستوى الاستقرار الوظيفي، وإيجاد سلم رواتب موحد، وتوفير فرص التدريب، وتطوير أساليب وأدوات التحفيز، وتوفير نظام لتقييم الأداء، وتوفير جو من المساواة في التعامل.

الكلمات المفتاحية:

الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، التدوير الوظيفي

مقدمة

ترتبط فاعلية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه باعتباره العنصر المؤثر والفعال في استخدام الموارد المادية المتاحة، وتعتمد الإدارة في تعظيم النتائج على ترشيد استخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة، وقد يصعب ترشيد استخدام العنصر البشري بسبب تعدد المتغيرات المحددة له، لدرجة تزيد من صعوبة قدرة الإدارة على ترشيد استخدام هذا العنصر، وهو الأمر الذي جعل المشكلة الرئيسية التي تواجه الإدارة في أي منظمة هي التعرف على المتغيرات المحددة لهذا العنصر والتي تنعكس على سلوك هؤلاء الأفراد الذين يمثلون قدرة العمل في المنظمة، وتؤثر الدوافع على العديد من الظواهر الإنسانية في المنظمة.

مشكلة البحث

ان دراسة الرضا الوظيفي هي عملية تقويم شاملة تغطي جميع جوانب العمل وتتعرف الإدارة من خلالها على نفسها، فتتكشف لها الإيجابيات والسلبيات والتي يمكن في ضوءها أن يتم التطوير ورسم السياسات المستقبلية للإدارة، فالرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف النفسية والفيزيولوجية والبيئية التي تحيط علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه، وتتوافق مع شخصيته وتدفعه للقول بصدق "أنا سعيد في عملي". ومن هذا المنطلق أرى أنه يجب البحث عن الأسباب الرئيسية والتي تدفع العاملين للبحث عن فرص بديلة، واقتراح الحلول الكفيلة بتقليص هذه الظاهرة، ولذلك أعتقد أن مشكلة البحث هي:

"دراسة مستوى الرضا الوظيفي وأثره على التدوير الوظيفي في قطاع الاتصالات (SYRIATEL, MTN)"

فرضيات البحث:

فيما يتعلق بأثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي علي رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في شركتي الاتصالات SYRIATEL, MTN - قسم المبيعات، فإنه يمكن صياغة الفرضيات التالية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل، ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في شركتي SYRIATEL, MTN
2. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستقرار الوظيفي، ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في شركتي SYRIATEL, MTN
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الراتب والحوافز، ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في شركتي SYRIATEL, MTN
4. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول العوامل المسببة للرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس-العمر-الحالة الاجتماعية-المؤهل العلمي-الراتب-الدرجة الوظيفية- طبيعة الوظيفة-مكان العمل الحالي).

متغيرات الدراسة

1. المتغير التابع: الرغبة في الاستمرار بالعمل لدى العاملين في شركتي (SYRIATEL, MTN)
2. المتغيرات المستقلة: ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الراتب و الحوافز.

منهج البحث

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها، وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على التدوير الوظيفي.

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين المثبتون وغير المثبتون العاملون في شركتي الاتصالات (MTN, SYRIATEL) في حلب، وعددهم (184) موظف، وكذلك من الذين تركوا العمل بالشركتين خلال السنوات الثلاث الأخيرة، وعددهم (43) كما هو موضح في جدول رقم (1) التالي:

جدول رقم (1): عدد موظفي شركتي الاتصالات المعنيين بقياس أثر العوامل المسببة لرضاهم الوظيفي على رغبتهم بالاستمرار بالعمل في الشركة

الإجمالي	SYRIATEL						MTN				اسم الشركة		
	الفرقان		السليمانية		الحرية		السليمانية		الباسل			الجابري	
يعمل	ترك	يعمل	ترك	يعمل	ترك	يعمل	ترك	يعمل	ترك	يعمل	ترك	يعمل	
17	111	3	8	2	4	2	43	3	5	5	38	2	13
26	73	4	4	2	6	2	25	5	14	11	20	2	4
43	184	7	12	4	10	4	68	8	19	16	58	4	17

المصدر: قسم شؤون الموارد البشرية، SYRIATEL - MTN، 2018

عينة الدراسة

تم اعتماد طريقة العينة الشاملة في اختيار عينة الدراسة، وقد شملت العينة جميع العاملين المثبتين في الشركتين في جميع مراكزهما في حلب والبالغ عددهم (184)، وكذلك الذين تركوا العمل خلال السنوات الثلاث الأخيرة والبالغ عددهم (43) أي ما مجموعه (227) وقد قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة (الاستبيان) على عينة استطلاعية مكونة من (27) فرداً، وتم إجراء اختبار الصدق والثبات لها، وبعد ذلك تم استبعادها من مجتمع الدراسة، ثم قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة المتبقية وعددهم (200)، وتمكن الباحث من استعادة (181) استبيان مكتمل البيانات، منها (147) استبيان من الموظفين الذين مازالوا يعملون في الشركتين، و(34) من الموظفين الذين تركوا العمل بالشركتين، مما يمثل نسبة (90.5%) من إجمالي الاستبيانات التي تم توزيعها، وهذه العينة هي التي خضعت للتحليل في هذه الدراسة.

خصائص عينة الدراسة

الجدول التالي تبين خصائص عينة الدراسة كالتالي:

جدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
46.4	84	ذكر
53.6	97	أنثى
100	181	المجموع

يبين جدول رقم (2) أن 46.4% من عينة الدراسة من الإناث، و 53.6% من عينة الدراسة من الذكور، ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة الخدمات التي تقدمها شركتي الاتصالات والتي يفضل فيها عمل الذكور عن الإناث وخاصة من فئة المهندسين والتقنيين والمبيعات، ولطبيعة المجتمع السوري وقيمه الإسلامية المحافظة.

جدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
15.5	28	25 سنة فأقل
50.3	91	26-35
23.2	42	36-45
11.0	20	46 سنة فأكثر
100	181	المجموع

يبين جدول رقم (3) أن 15.5% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم 25 سنة فأقل، و 50.3% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 26-35 سنة، و 23.2% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 36-45 سنة، و 11.0% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 46 سنة فأكثر.

و 11.0% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم 46 سنة فأكثر، وأعمارهم بين 26 ويعزوا الباحث ذلك إلى بحث الخريجين عن أماكن مميزة تلبي طموحهم وتطلعاتهم الوظيفية بعد التخرج، وكذلك إلى ثبات وتوسع عمل الشركة.

جدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
2.2	4	دكتوراه
7.7	41	ماجستير
45.9	83	بكالوريوس
44.2	80	دبلوم فما دون
100	181	المجموع

يبين جدول رقم (4) أن 2.2% من عينة الدراسة من حملة الدكتوراه، و 7.7% من عينة الدراسة من حملة الماجستير، و 45.9% من عينة الدراسة من حملة البكالوريوس، و 44.2% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم فما دون، ويعزوا الباحث ذلك لأن الحاجة الأكبر للموظفين من حملة البكالوريوس وذلك لطبيعة العمل بالشركة وطبيعة الخدمات التي تقدمها، وكذلك لحاجة الشركة للخدمات المساندة والعمالة المدربة من حملة الدبلوم فما دون.

جدول رقم (5): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الراتب

النسبة المئوية	التكرار	الراتب
22.1	40	5 سنوات فأقل
36.5	66	5-10 سنة
23.2	42	11-15 سنة
11.6	21	16 سنة فما فوق
6.6	12	أخرى
100	181	المجموع

يبين جدول رقم (5) أن 22.1% من عينة الدراسة بلغت رواتبهم أقل من، و 36.5% من عينة الدراسة تراوحت رواتبهم من، و 23.2% من عينة الدراسة تراوحت رواتبهم من، و 11.6% من عينة الدراسة تراوحت رواتبهم بين، و 6.6% من عينة الدراسة بلغت رواتبهم فأكثر، ويعزوا الباحث ذلك لاعتماد الشركة على نظام المكافأة بشكل كبير للذين تتراوح رواتبهم بين.

طرق جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

- 1- **البيانات الأولية:** وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج (Statistical Package for Social Science) SPSS الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- 2- **البيانات الثانوية:** قام الباحث بمراجعة الكتب و الدوريات و المنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بالتعرف على أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على التدوير الوظيفي في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب، و ينوي الباحث من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، التعرف على الأسس و الطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت في مجال الدراسة.

المعالجات الإحصائية

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS الإحصائي، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات واستخدمت لتحليل المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة.
2. اختبار طريقة التجزئة النصفية لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
3. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
4. معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات واختبار الفرضيات.
5. اختبار كولومجروف - سمرنوف (Sample K-S-1) لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
6. اختبار One sample t test لاختبار متوسط عينة واحدة.
7. اختبار Independent samples t test لاختبار الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين.
8. اختبار One Way ANOVA لاختبار الفروق بين متوسط ثلاث عينات مستقلة.

إجراءات تطبيق الدراسة

اتبع الباحث الإجراءات التالية في تطبيق الدراسة:

1. قام الباحث بإعداد استبيان للتعرف على أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على التدوير الوظيفي في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب.
2. وزعت الاستبيانات على عينة استطلاعية في جميع مراكز (MTN, SYRIATEL) حسب نسبة عدد موظفي كل مركز، وتكونت العينة الاستطلاعية من (29) استبيان وذلك قبل تعميم استخدامها.
3. تم التأكد من سلامة العينة الاستطلاعية.
4. وزعت الاستبيانات على جميع أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (200) موظف، وطلب منهم الإجابة على جميع أسئلة الاستبيان.
5. تم جمع الاستبيانات من جميع مراكز (MTN, SYRIATEL) المذكورة عن طريق مدراء المراكز ومن خلال بعض الموظفين الذين ساعدوا الباحث على جمع الاستبيانات، وقد استغرقت عملية توزيع وجمع الاستبيانات مدة (2) أسبوع.
6. بلغ عدد الاستبيانات المستردة (181) استبيان أي ما نسبته 90.5% من إجمالي الاستبيانات الموزعة.
7. تم تفريغ البيانات على نماذج الحاسب الآلي وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

صدق وثبات الاستبيان

قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة البالغة 29 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابعة له.

جدول رقم (6): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية لفقراته

الترتيب	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	أوقات الراحة أثناء الدوام	0.515	0.006
2.	وسائل التقنية المكتبية والأدوات والمعدات	0.490	0.009
3.	ظروف العمل المادية من حيث درجة الحرارة	0.472	0.013

0.021	0.442	ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة	.4	الاستقرار الوظيفي
0.001	0.595	نظافة مكان العمل	.5	
0.002	0.575	ظروف الأمن والسلامة	.6	
0.001	0.620	ساعات ومواعيد العمل	.7	
0.001	0.605	المرافق الصحية في مكان العمل	.8	
0.001	0.589	توفر الشعور بالاستقرار الوظيفي	.9	
0.001	0.589	الشعور بالاطمئنان لاستمرارية عمل الشركة	.10	
0.049	0.383	حجم مكافأة نهاية الخدمة	.11	
0.015	0.464	صندوق الضمان الاجتماعي في الشركة	.12	
0.002	0.570	الأمان المستقبلي في حالة التقاعد	.13	الراتب والحوافز
0.006	0.512	الراتب يتناسب مع وضعي	.14	
0.001	0.597	يوجد في عملي حوافز متنوعة مناسبة	.15	
0.001	0.601	يتناسب الراتب مع متطلبات المعيشة	.16	
0.002	0.573	الراتب مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة	.17	
0.007	0.508	الراتب يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به	.18	
0.004	0.534	يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي أحملها	.19	
0.001	0.616	الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل	.20	
0.000	0.668	يتناسب الراتب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة	.21	
0.030	0.425	لا أفكر حالياً في ترك العمل إطلاقاً	.22	الرغبة في الاستمرار بالعمل
0.001	0.582	العمل يوفر فرص النمو والتطور والرقى	.23	
0.000	0.728	أنا راضي ومرتاح بالعمل	.24	
0.017	0.454	لدي استعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة الشركة على النجاح	.25	
0.014	0.469	الشركة مهمة وتستحق الاستمرار بالعمل فيها	.26	
0.040	0.398	لدي استعداد للقيام بأي مهمة توكل لي للاحتفاظ بالعمل الحالي	.27	
0.000	0.674	تتطابق قيمتي الشخصية مع قيم الشركة	.28	
0.002	0.566	توفر الشركة مزايا غير متوفرة في عمل آخر	.29	

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361

جدول رقم (6) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن قيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha : استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان
جدول رقم (7): معاملات الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المجال	محتوى المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ للثبات
1	ظروف العمل	8	0.8445
2	الاستقرار الوظيفي	5	0.8325
3	الراتب والحوافز	8	0.9168
4	الرغبة في الاستمرار بالعمل	8	0.8269
جميع الفقرات			0.9677

يبين جدول أن معاملات الثبات مرتفعة لمحاو الاستبيان وقد تراوحت بين 0.8269 و 0.9168 وقد بلغت قيمة معامل الثبات الكلي لجميع الفقرات 0.9677، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف- سمرنوف) ((1- Sample K-S)
يستخدم اختبار كولمجروف - سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

جدول رقم (8): اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

المجال	عنوان المجال	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى المعنوية
الأول	ظروف العمل	8	1.021	0.248
الثاني	الاستقرار الوظيفي	5	1.288	0.073
الثالث	الراتب والحوافز	8	0.822	0.509
الرابع	الرغبة في الاستمرار بالعمل	8	1.148	0.143
	جميع الفقرات	29	1.183	0.122

ويوضح الجدول نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل قسم أكبر من 0.05 ($\text{Sig.} > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

تحليل فقرات الدراسة

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T Test) لتحليل فقرات الاستبيان، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي "1.97" عند درجة حرية "180" ومستوى دلالة "0.05" (أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60%)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من t الجدولية والتي تساوي "-1.97" عند درجة حرية "180" ومستوى دلالة "0.05" (أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أصغر من 60%)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها أكبر من 0.05.

1. تحليل فقرات المجال الأول: ظروف العمل

جدول رقم (9): تحليل فقرات المجال الأول (ظروف العمل)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	أوقات الراحة أثناء الدوام	3.50	1.124	70.06	6.020	0.000
2	وسائل التقنية المكتبية والأدوات والمعدات	3.34	1.041	66.74	4.320	0.000
3	ظروف العمل المادية من حيث درجة الحرارة	3.47	1.076	69.49	5.828	0.000
4	ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة	4.11	0.854	82.13	17.298	0.000
5	نظافة مكان العمل	4.24	0.705	84.72	23.374	0.000
6	ظروف الأمن والسلامة	3.74	0.945	74.81	10.538	0.000
7	ساعات ومواعيد العمل	3.78	0.921	75.69	11.463	0.000
8	المرافق الصحية في مكان العمل	3.57	1.116	71.49	6.926	0.000
9		3.71	0.562	74.27	17.061	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "180" تساوي 1.97

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الأول 3.71 والانحراف المعياري 0.562 والوزن النسبي يساوي 74.27% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد وهو "60%"، وقيمة t المحسوبة تساوي 17.061 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، ومستوى الدلالة تساوي 0.000، وهي أقل من 0.05 مما يدل على أفراد عينة الدراسة راضون عن ظروف العمل في الشركة بنسبة 74.27%.

2. تحليل فقرات المجال الثاني: الاستقرار الوظيفي

جدول رقم (10): تحليل فقرات المجال الثاني (الاستقرار الوظيفي)

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	توفر الشعور بالاستقرار الوظيفي	2.88	1.218	57.51	-1.357	0.176

2	الشعور بالاطمئنان لاستمرارية عمل الشركة	3.35	1.041	66.96	4.498	0.000
3	حجم مكافأة نهاية الخدمة	2.27	1.007	45.31	-9.702	0.000
4	صندوق الضمان الاجتماعي في الشركة	2.34	1.186	46.78	-7.414	0.000
5	الأمان المستقبلي في حالة التقاعد	2.05	1.127	40.92	-11.169	0.000
	معدل جميع فقرات المجال الثاني	2.72	0.771	54.37	-4.913	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "180" تساوي 1.97 وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الثاني 2.72 والانحراف المعياري 0.771، والوزن النسبي يساوي 54.37% وهي أقل من الوزن النسبي المحايد 60%، وقيمة t المحسوبة تساوي "-4.913" وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي "-1.97"، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على عدم رضا العاملين عن الاستقرار الوظيفي في الشركة.

3. تحليل فقرات المجال الرابع: الراتب والحوافز

جدول رقم (11): تحليل فقرات المجال الرابع (الراتب والحوافز)

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	الراتب يتناسب مع وضعي	2.53	1.136	50.67	-5.514	0.000
2	يوجد في عملي حوافز متنوعة مناسبة	2.07	0.937	41.33	-13.362	0.000
3	يتناسب الراتب مع متطلبات المعيشة	2.29	1.214	45.84	-7.780	0.000
4	الراتب مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة	2.48	1.160	49.67	-5.975	0.000
5	الراتب يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به	2.53	1.121	50.67	-5.587	0.000
6	يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي أحملها	2.53	1.126	50.67	-5.562	0.000
7	الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل	2.85	1.171	57.09	-1.659	0.099
8	يتناسب الراتب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة	1.81	0.928	36.11	-17.266	0.000
	معدل جميع فقرات المجال الرابع	2.39	0.815	47.77	10.072-	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "180" تساوي 1.97 وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الرابع 2.39 والانحراف المعياري 0.815، والوزن النسبي يساوي 47.77%، وهي أقل من الوزن النسبي المحايد 60%، وقيمة t المحسوبة تساوي "-10.072" وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي "-1.97"، ومستوى الدلالة تساوي "0.000" وهي أقل من "0.05" مما يدل على أن العاملين غير راضين عن الرواتب والحوافز المقدمة لهم.

4. تحليل فقرات المجال الثامن: الرغبة في الاستمرار بالعمل

جدول رقم (12): تحليل فقرات المجال الثامن (الرغبة في الاستمرار بالعمل)

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	لا أفكر حالياً في ترك العمل إطلاقاً	4.25	0.710	84.93	21.211	0.000
2	العمل يوفر فرص النمو والتطور والرقي	3.81	0.808	76.16	12.089	0.000
3	أنا راضي ومرتاح بالعمل	3.65	0.992	73.06	7.899	0.000
4	لدي استعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة الشركة على النجاح	4.32	0.770	86.44	20.756	0.000
5	الشركة مهمة وتستحق الاستمرار بالعمل فيها	4.32	0.813	86.44	19.644	0.000
6	لدي استعداد للقيام بأي مهمة توكل لي للاحتفاظ بالعمل الحالي	4.31	0.748	86.16	21.132	0.000
7	تتطابق قيمي الشخصية مع قيم الشركة	4.03	0.975	80.55	12.730	0.000
8	توفر الشركة مزايا غير متوفرة في عمل آخر	3.46	1.244	69.18	4.459	0.000
	معدل جميع فقرات المجال الثامن	4.02	0.577	80.36	21.318	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "180" تساوي 1.97 وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الثامن 4.02 والانحراف المعياري 0.577، والوزن النسبي يساوي 80.36%، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد 60%، وقيمة t المحسوبة تساوي "21.318" وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي "1.97"، ومستوى الدلالة تساوي "0.000" وهي أقل من "0.05" مما يدل على رضا العاملين عن استمرار عملهم في الشركة.

اختبار فرضيات الدراسة

يتمثل اختبار فرضيات الدراسة فيما يلي:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين ظروف العمل ومعدل الدوران الوظيفي في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب.

جدول رقم (13): معامل الارتباط لبيرسون بين ظروف العمل والتدوير الوظيفي في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب

المجال	الإحصاءات	رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب
ظروف العمل	معامل ارتباط بيرسون	0.625
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	181

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" يساوي 0.147

لاختبار العلاقة بين ظروف العمل ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب، تم استخدام اختبار الارتباط لبيرسون والنتائج مبينة في جدول رقم (20) والذي يبين أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي 0.625 وهي أكبر من قيمة r (معامل الارتباط) الجدولية والتي تساوي 0.147 عند مستوي دلالة 0.05 ودرجة حرية 179، كما أن قيمة مستوي الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على قبول الفرضية، أي توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين ظروف العمل ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الاستقرار الوظيفي ومعدل الدوران الوظيفي في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب.

جدول رقم (14): معامل الارتباط لبيرسون بين الاستقرار الوظيفي والتدوير الوظيفي في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب

المجال	الإحصاءات	رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب
الاستقرار الوظيفي	معامل ارتباط بيرسون	0.194
	مستوى الدلالة	0.019
	حجم العينة	181

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" يساوي 0.147

لاختبار العلاقة بين الاستقرار الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب، تم استخدام اختبار الارتباط لبيرسون والنتائج مبينة في جدول رقم (21) والذي يبين أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي 0.194 وهي أكبر من قيمة r (معامل الارتباط) الجدولية والتي تساوي 0.147 عند مستوي دلالة 0.05 ودرجة حرية 179، كما أن قيمة مستوي الدلالة تساوي 0.019 وهي أقل من 0.05 مما يدل على قبول الفرضية، أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الاستقرار الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الراتب والحوافز ومعدل الدوران الوظيفي في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب.

جدول رقم (15): معامل الارتباط لبيرسون بين الراتب والحوافز والتدوير الوظيفي في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب

المجال	الإحصاءات	رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب
الراتب والحوافز	معامل ارتباط بيرسون	0.227
	مستوى الدلالة	0.006
	حجم العينة	181

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" يساوي 0.147

لاختبار العلاقة بين الراتب والحوافز ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب، تم استخدام اختبار الارتباط لبيرسون والنتائج مبينة في جدول رقم (22) والذي يبين أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي 0.227 وهي أكبر من قيمة r (معامل الارتباط) الجدولية والتي تساوي

0.147 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 179، كما أن قيمة مستوي الدلالة تساوي 0.006 وهي أقل من 0.05 مما يدل على قبول الفرضية، أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الراتب والحوافز و رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في شركتي (MTN, SYRIATEL) في حلب.

4. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول العوامل المسببة للرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس-العمر-الحالة الاجتماعية-عدد أفراد الأسرة-المؤهل العلمي-سنوات الخبرة-الراتب-الدرجة الوظيفية- طبيعة الوظيفة-مكان العمل الحالي).

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) تعزى لمتغير الجنس

جدول: نتائج تحليل اختبار t للعينات المستقلة حسب متغير الجنس

المجال	الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوي الدلالة
ظروف العمل	ذكر	97	3.652	0.566	1.573	0.118
	أنثى	84	3.784	0.554		
الاستقرار الوظيفي	ذكر	97	2.623	0.710	1.803	0.073
	أنثى	84	2.829	0.826		
الراتب والحوافز	ذكر	97	2.267	0.702	2.182	0.030
	أنثى	83	2.530	0.914		
الرغبة في الاستمرار بالعمل	ذكر	86	3.940	0.593	1.966	0.051
	أنثى	60	4.129	0.539		
جميع المجالات	ذكر	97	3.298	0.463	1.694	0.092
	أنثى	84	3.425	0.539		

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" يساوي 1.97 وبصفة عامة يتبين أن قيمة t المحسوبة لجميع المجالات تساوي 1.694 وهي أقل من قيمة t الجدولية، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.092 وهي أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) يعزى للجنس.

2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) تعزى لمتغير العمر.

جدول: نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حسب متغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوي الدلالة
ظروف العمل	بين المجموعات	0.7964	3	0.265	0.837	0.475
	داخل المجموعات	56.1480	177	0.317		
	المجموع	56.9444	180			
الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	1.0269	3	0.342	0.572	0.634
	داخل المجموعات	105.9058	177	0.598		
	المجموع	106.9326	180			
الراتب والحوافز	بين المجموعات	4.0493	3	1.350	2.070	0.106
	داخل المجموعات	114.7561	176	0.652		
	المجموع	118.8054	179			
الرغبة في الاستمرار بالعمل	بين المجموعات	1.6596	3	0.553	1.686	0.173
	داخل المجموعات	46.6031	142	0.328		
	المجموع	48.2628	145			

0.449	0.887	0.224	3	0.6732	بين المجموعات	جميع المجالات
		0.253	177	44.7851	داخل المجموعات	
			180	45.4583	المجموع	

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجتي حرية "3، 177" تساوي 2.66 وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي 0.887 وهي أقل من قيمة F الجدولية، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.449 وهي أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) يعزى للعمر.

3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حسب متغير المؤهل العلمي

مستوي الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.953	0.170	0.055	4	0.2197	بين المجموعات	ظروف العمل
		0.322	176	56.7247	داخل المجموعات	
			180	56.9444	المجموع	
0.310	1.205	0.713	4	2.8513	بين المجموعات	الاستقرار الوظيفي
		0.591	176	104.0813	داخل المجموعات	
			180	106.9326	المجموع	
0.203	1.505	0.988	4	3.9514	بين المجموعات	الراتب والحوافز
		0.656	176	114.8540	داخل المجموعات	
			180	118.8054	المجموع	
0.018	3.069	0.966	4	3.8659	بين المجموعات	الرغبة في الاستمرار بالعمل
		0.315	141	44.3968	داخل المجموعات	
			145	48.2628	المجموع	
0.309	1.209	0.304	4	1.2155	بين المجموعات	جميع المجالات
		0.251	176	44.2429	داخل المجموعات	
			180	45.4583	المجموع	

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجتي حرية "4، 176" تساوي 2.41 وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي 1.209 وهي أقل من قيمة F الجدولية، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.309 وهي أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) تعزى للمؤهل العلمي.

جدول اختبار شفیه Scheffe للفروق المتعددة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	الفروق	دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم فما دون
الرغبة في الاستمرار في العمل	دكتوراه		0.692	0.712	0.701
	ماجستير	- 0.692		0.020	0.009
	بكالوريوس	- 0.712	- 0.020		- 0.011
	دبلوم فما دون	- 0.701	- 0.009	0.011	

4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) تعزى لمتغير الراتب.

جدول نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حسب متغير الراتب

مستوي الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.286	1.264	0.398	4	1.5906	بين المجموعات	ظروف العمل
		0.315	176	55.3538	داخل المجموعات	

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.293	1.247	0.737	4	2.9481	بين المجموعات	الاستقرار الوظيفي
		0.591	176	103.9845	داخل المجموعات	
			180	106.9326	المجموع	
0.661	0.603	0.404	4	1.6146	بين المجموعات	الراتب والحوافز
		0.670	175	117.1908	داخل المجموعات	
			179	118.8054	المجموع	
0.377	1.061	0.268	4	1.0708	بين المجموعات	جميع المجالات
		0.252	176	44.3875	داخل المجموعات	
			180	45.4583	المجموع	

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجتي حرية "4، 176" تساوي 2.41 وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي 1.061 وهي أقل من قيمة F الجدولية، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.377 وهي أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) تعزى للراتب.

5. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.

جدول نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حسب متغير الدرجة الوظيفية

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.410	1.025	0.324	6	1.9446	بين المجموعات	ظروف العمل
		0.316	174	54.9998	داخل المجموعات	
			180	56.9444	المجموع	
0.535	0.848	0.506	6	3.0380	بين المجموعات	الاستقرار الوظيفي
		0.597	174	103.8946	داخل المجموعات	
			180	106.9326	المجموع	
0.321	1.177	0.776	6	4.6585	بين المجموعات	الراتب والحوافز
		0.660	174	114.1469	داخل المجموعات	
			180	118.8054	المجموع	
0.556	0.821	0.275	6	1.6509	بين المجموعات	الرغبة في الاستمرار بالعمل
		0.335	139	46.6118	داخل المجموعات	
			145	48.2628	المجموع	
0.575	0.795	0.202	6	1.2131	بين المجموعات	جميع المجالات
		0.254	174	44.2453	داخل المجموعات	
			180	45.4583	المجموع	

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجتي حرية "6، 174" تساوي 2.14 وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي 0.795 وهي أقل من قيمة F الجدولية، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.575 وهي أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) تعزى للدرجة الوظيفية.

6. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) تعزى لمتغير طبيعة العمل.

جدول نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حسب متغير طبيعة العمل

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.338	1.142	0.359	8	2.8714	بين المجموعات	ظروف العمل
		0.314	172	54.0730	داخل المجموعات	

المجموع	بين المجموعات	داخل المجموعات	المجموع	بين المجموعات	داخل المجموعات	المجموع	بين المجموعات	داخل المجموعات	المجموع
56.9444	3.3636	103.5690	180	4.2411	114.5643	180	0.530	0.670	0.693
106.9326	118.8054	48.2628	8	2.4448	45.8179	137	0.306	0.334	0.611
106.9326	118.8054	48.2628	8	2.4448	45.8179	137	0.306	0.334	0.507
106.9326	118.8054	48.2628	8	2.4448	45.8179	137	0.306	0.334	0.904
106.9326	118.8054	48.2628	8	2.4448	45.8179	137	0.306	0.334	0.427
106.9326	118.8054	48.2628	8	2.4448	45.8179	137	0.306	0.334	0.904
106.9326	118.8054	48.2628	8	2.4448	45.8179	137	0.306	0.334	0.904
106.9326	118.8054	48.2628	8	2.4448	45.8179	137	0.306	0.334	0.904
106.9326	118.8054	48.2628	8	2.4448	45.8179	137	0.306	0.334	0.904
106.9326	118.8054	48.2628	8	2.4448	45.8179	137	0.306	0.334	0.904

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجتي حرية "8، 172" تساوي 1.97 بصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي 0.427 وهي أقل من قيمة F الجدولية، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.904 وهي أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) تعزى لطبيعة العمل.

7. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) تعزى لمتغير لمكان العمل.

جدول نتائج تحليل اختبار t للعينات المستقلة حسب متغير مكان العمل

المجال	مكان العمل	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
ظروف العمل	داخل الشركة	147	3.713	0.568	0.000	1.000
	خارج الشركة	34	3.713	0.548		
الاستقرار الوظيفي	داخل الشركة	147	2.709	0.741	0.356-	0.722
	خارج الشركة	34	2.761	0.901		
الراتب والحوافز	داخل الشركة	147	2.366	0.802	0.777-	0.438
	خارج الشركة	33	2.488	0.876		
جميع المجالات	داخل الشركة	147	3.411	0.454	3.077	0.002
	خارج الشركة	34	3.123	0.628		

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجتي حرية 179 تساوي 1.97 وبصفة عامة يتبين أن قيمة t المحسوبة لجميع المجالات تساوي 3.077 وهي أكبر من قيمة t الجدولية، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.002 وهي أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرضية أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL) تعزى لمكان العمل.

نتائج البحث

أظهرت نتائج دراسة أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على التدوير الوظيفي في شركتي الاتصالات (MTN, SYRIATEL) في حلب، والتي سبق تحليلها التالي:

بينت الدراسة أن ظروف العمل المتوفرة في شركتي الاتصالات (MTN, SYRIATEL) جيدة، وهي متوفرة بوزن نسبي 74.27% وتدل هذه النسبة على اهتمام المسؤولين بتوفير بيئة عمل مريحة وتشمل أوقات الراحة، والوسائل التقنية والمكتبية والأدوات والمعدات وظروف العمل المادية من حيث درجة الحرارة والإضاءة ونظافة المكان وظروف الأمن والسلامة وساعات ومواعيد العمل والمرافق الصحية مما يساعد في انجاز العمل بشكل أفضل

بينت الدراسة أنه لا يوجد استقرار وظيفي في شركتي الاتصالات (MTN, SYRIATEL)، وهي متوفرة بوزن نسبي 54.37%، وهذا مؤشر على الأثر السلبي الذي يمكن أن يؤثر علي وضع العاملين النفسي وتعلقهم بوظائفهم من جراء عدم توفر استقرار وظيفي، وينعكس علي رغبتهم في الاستمرار بالعمل، ويدفعهم للبحث عن فرص عمل بديلة، فقد دلت النتائج أن استجابات الموظفين لهذا المحور تشير إلي خطر حقيقي

1. أظهرت الدراسة أن الرواتب والحوافز المقدمة للعاملين في الشركتين غير مجزية وهي قليلة، ومتوفرة بوزن نسبي 47.77%، والراتب لا يتناسب مع وضع الموظفين، ولا يوجد حوافز، ولا تناسب الراتب مع متطلبات المعيشة ومع الدرجة العلمية ومع معدلات غلاء المعيشة، مما يجعله غير كاف لتحقيق قدر مناسب من الرفاهية، وعاجز عن تحقيق طموحات الموظف الشخصية، كل هذه العوامل تؤثر علي مستوي الرضا الوظيفي لدي العاملين في الشركتين، مما يزيد من رغبة العاملين في ترك العمل وهذا يعود بالسلب علي مستوي خدمات الشركتين.
2. بينت الدراسة أن الرغبة في الاستمرار بالعمل بالنسبة للذين مازالوا يعملون في الشركة جيدة، فهي متوفرة بوزن نسبي 80.36%، وهذا يدل علي أن العاملين في الشركة لديهم رغبة جيدة بالاستمرار بالعمل في الشركة، فهم لا يفكرون بترك العمل، وراضون عن عملهم في الشركة، ولديهم استعداد لبذل جهود لمساعدة الشركة على النجاح، ولأن قيمهم تتطابق مع قيم الشركة فهم لا يفكرون بترك العمل فيه.
3. أشارت نتائج الدراسة أن أهم الأسباب التي جعلت بعض العاملين يتركون العمل هي نفس الأسباب وبالترتيب في الأهمية التي من الممكن أن تجعل العاملين الذين مازالوا يعملون في الشركة يفكرون بترك العمل في حال توفر فرصة بديلة وكانت على النحو التالي: تدني فرص الاستقرار الوظيفي، ثم تدني مستوي الرواتب والحوافز.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي علي رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل تُعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الراتب، الدرجة الوظيفية، طبيعة الوظيفة).
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي علي رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل تُعزى لمتغير مكان العمل، ويرجع ذلك إلى الاختلافات بين المراكز وطبيعة العمل بها وإلى توجهات الإدارة وطريقة التعامل مع الأفراد والمعايير التي يتبعها كل مركز فلكل مكان عمل واقعه واختلافاته، وكذلك ما يحمله من أفكار وما يطبقه من أسلوب عمل، فهذه الاختلافات في طبيعة الأفراد وسلوكهم وتوجهاتهم، وكذلك اختلاف الإدارات وتعاملها وما تحمله من مفاهيم، وكذلك أساليب التعامل واختلاف القيم والتوجهات، وكذلك ظروف العمل المتبعة في الأماكن المختلفة، و الجو السائد في المركز وطبيعة المركز.

توصيات البحث والحلول المقترحة

يتضمن هذا الجزء من البحث عرضاً لأهم التوصيات التي انتهي إليها الباحث والتي من شأنها تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدي العاملين في شركتي (MTN, SYRIATEL).

1. تعزيز وتطوير وتحديث بيئة العمل من خلال وضع نظم كاملة من أدوات ووسائل وبرامج ومعدات تسهل على الموظفين عملهم، وتوفير لهم كافة الإمكانيات للعمل بطرق مريحة، وتحديد وقت مناسب للراحة أثناء الدوام لا يؤثر على سير العمل ويجدد النشاط لدي العاملين، مع توفير كل عناصر الحماية والأمان للموظف من الأخطار المهنية أياً كانت طبيعتها.
2. العمل الجاد على تحسين مستوى الاستقرار الوظيفي وذلك من خلال زيادة مكافأة نهاية الخدمة، وتوفير صندوق للضمان الاجتماعي، وتوفير الأمان المستقبلي في حال التقاعد، وصياغة وثائق رسمية وقرارات واضحة تبين لكل موظف حقوقه في الشركة وكيفية الحصول عليها وكيفية صيانتها والضمانات الرسمية لذلك، من أجل إزالة القلق لدى بعض العاملين تجاه حقوقهم المالية في الشركة

3. تحسين وتطوير سلم الرواتب المعمول به في الشركة، وتحسين نسبة الزيادة السنوية على الراتب، حتى يزيد الرضا عند العاملين ويعطيهم سعادة أكبر في وظيفتهم وكي يتناسب مع جهودهم التي يبذلونها، وبالتالي تكفي دخولهم لإشباع الاحتياجات الرئيسية لأسرهم، والنظر بشكل جدي في نظام المكافأة المقطوعة، وإزالة الفوارق في الرواتب لكي يتسنى تحقيق مبدأ العدالة الداخلية للأجور.
4. وضع نظام للحوافز يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين، بحيث يتم مكافأة العاملين المجتهدين ومعاقبة المخالفين والمقصرين، لأنها تشجع الموظفين للعمل لفترة أطول مما يزيد من استقرارهم وأمنهم الوظيفي، ويجعلهم أكثر تمسكاً بالشركة وأكثر قدرة على تخطيط مستقبلهم الوظيفي.
5. تشجيع فرص التطور المؤسسي والذاتي، وحفزهم على تحسين قدراتهم التعليمية وخبراتهم، وتوفير منح دراسية داخلية وخارجية للعاملين من خلال التواصل مع المؤسسات التعليمية المحلية والعربية والأجنبية، ووضع برامج تدريبية واضحة ومفصلة وملزمة لكافة العاملين، وفتح آفاق التطور والتقدم لدي العاملين وتشجيعهم من خلال استخدام أسلوب الحوافز والمكافآت وربطه بمؤشرات التقدم والتطور.

قائمة المراجع:

- أبوالسكر، درويش، 2000- "تقييم رضا العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن عن حوافز العمل". رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- حجاج، خليل، 2007- "الرضا الوظيفي لدي موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية"، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد الخامس عشر، العدد الثاني، ص 819 - 844.
- حسن، راوية، 2001- إدارة الموارد البشرية – رؤية مستقبلية. الإسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- الحيدر، عبد المحسن، 2005- "الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض". بحث ميداني، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- خزاغلة، عبد العزيز، 1997- "الرضا الوظيفي للممرضين والممرضات في وزارة الصحة الأردنية". مجلة دراسات مستقبلية، العدد الثاني، ص 217 - 251.
- سعيد سلطان، محمد، 2004- السلوك التنظيمي. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- العطية، ماجدة، 2003- سلوك المنظمة – سلوك الفرد والجماعة. الطبعة الأولى، عمان دار الشروق للنشر والتوزيع.
- ماهر، أحمد، 2005- السلوك التنظيمي – مدخل بناء المهارات. الإسكندرية الدار الجامعية.
- محمد عباس، سهيلة، 2003- إدارة الموارد البشرية – مدخل إستراتيجي. الطبعة الأولى، عمان: دار وائل للنشر.
- محمد عبد الباقي، صلاح الدين، 2001- إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: مطبعة الدار الجامعية.
- همام، عادل، 2005- "العوامل المؤثرة في رضا العاملين في الفنادق الأردنية". بحث منشور، جامعة اليرموك.

Bezzina, C. ,2005- **Nurses job satisfaction in Maltese long term care institutions**, dissertation abstract, royal college of nursing.

El-Kot, G,2004- **An analysis of job characteristics, job satisfaction and employees perception of performance relationships in an Egyptian context**. Arabic academy for science and technology and maritime transport, Vol. 24, No.2.

Fairbrother, K., Warn, J,2001- "Workplace dimensions stress and job satisfaction", **Journal of managerial psychology**, vol. 18, 1st edition.

Fred Asiedu K,2002- **Privatization wages and job satisfaction, The case of Ghana**, dissertation abstract, wageningen university.

Grant, J. L,2006- **An examination of the job satisfaction of mid – level manager in student affair administration**, dissertation abstract, western Michigan university.

Huang, I-C, and others,2006- "Constructing factors related to worker retention", **International journal of manpower**, Vol. 27 , No. 5.

Straiter, K. L,2004- **Study of the effect of supervisors trust of subordinates and their organization and job satisfaction and organizational commitment**, dissertation abstract, regent university.

- **Veron Stone**, 2003 (www.missouri.edu) Job satisfaction in radio news, electronic copy.

Study of Job Satisfaction Level and its Impact on Job Rotation in Telecommunication Sector (SYRIATEL, MTN)

Abstract

This study aimed to determine the impact of the relationship between the factors causing job satisfaction and job rotation in the Telecommunications sector (MTN, SYRIATEL), and to identify the best ways to improve the level of their job satisfaction.

The Study target group represented the employees who have permanent and temporary jobs in both of companies (MTN, SYRIATEL) throughout their centers in Aleppo. The target group consisted of (184) current employees, and (43) employees who have left their work at both companies during the last three years. The data was collected using a questionnaire that included ten parts.

The Study concluded that there are significant relations between the factors leading to job satisfaction and the employees desire to continue working at (MTN, SYRIATEL) in relation to certain variables such as the work environment, job security, the relationship between supervisors and subordinates, salaries and incentives, expectations, the value of achievement and justice. The conclusions also indicated that there are no substantial differences in the responses of the target group concerning the factors leading to job satisfaction and the effects of these factors on the desire of the employees to continue working at (MTN, SYRIATEL) in relations to individual variables such as gender, age, marital status, number of dependents, qualifications, years of experience, salary, job grade and nature of work. In addition, the Study indicated that there are significant differences in the responses of the target group concerning the effects of the job satisfaction factors on the employees desire to continue working at (MTN, SYRIATEL) in relation to the variable of the work place. The Study moreover indicated some crucial conclusions mainly the existence of a relatively low level of job security and stability in (MTN, SYRIATEL), the quality work environment, the satisfactory level of relationship between supervisors and subordinates, the fact that the salaries and incentives are not remunerative, and that the level of fairness at (MTN, SYRIATEL) is not satisfactory.

The Study concluded that there is a complete agreement in the points of view of both the current employees and those who left the organization regarding the importance of the reasons that contributed to the separation between them and the (MTN, SYRIATEL) concerning the ones who left, and the potential effects of the same reasons on the current employees.

The researcher provided many recommendations that could contribute to the improvement of the level of job satisfaction of (MTN, SYRIATEL) employees, and included mainly the upgrade of the office information technology, the development of work tools and equipment, the improvement of job security and stability level, unifying the salary scale, providing the employees with the relevant training opportunities, development the motivation techniques and methods, creating an efficient performance evaluation system, and creating an environment that ensure equality and fairness.

Key words: job satisfaction – job rotation – job loyalty