

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية  
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

## أثر العوامل الشخصية والتنظيمية

### على نوايا ترك العمل

دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين

من إعداد الطالب : موسى سويسي

نوقشت و أجازت علنا بتاريخ : 2019/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ.د/ بشير بن شويجة ( أستاذ محاضر أ , جامعة ورقلة ) رئيسا

أ.د/ بوعمامة خامرة ( أستاذ , جامعة ورقلة ) مشرفا و مقرا

أ.د/ السعدية السعيدية ( أستاذ محاضر أ , جامعة ورقلة ) مناقشا

السنة الجامعية : 2019/2018



جامعة ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، الطور الثاني  
في ميدان : العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
فرع علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال  
بعنوان :

# أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين

من إعداد الطالب : موسى سويسي

نوقشت و أجزت علنا بتاريخ : 2019/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ.د/ بشير بن شويجة ( أستاذ محاضر أ , جامعة ورقلة ) رئيسا

أ.د/ بوعمامة خامرة ( أستاذ , جامعة ورقلة ) مشرفا و مقرا

أ.د/ السعدية السعيدي ( أستاذ محاضر أ , جامعة ورقلة ) مناقشا

السنة الجامعية : 2019/2018

## الإهداء

الحمد لله وكفى والسلام على عبده المصطفى أما بعد  
أهدي ثمرة عملي المتواضع إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما  
إلى زوجتي وأولادي الأعزاء مرام، ألاء، حفظهم الله ورعاهم برحمته  
إلى كل من جمعني معه لحظة خير وعلاقة محبة إلى زملائي في العمل والدراسة  
إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع.

## الشكر

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله

الحمد لله بادئ ذي بدء الذي تتم بنعمته الصالحات

اللهم لك الحمد حتى الرضى ولك الحمد بعد الرضى ولك الحمد إذا رضيت

وبعد فمن لم يشكر الناس لم يشكر الله، وعلى هذا أتقدم بالشكر والتقدير لكل من مد لي يد العون وساعدني من قريب أو بعيد على إتمام هذا البحث كما لا يسعني أن أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ خامرة بوعمامة الذي تشرفت بقبوله الإشراف على مذكرتي هذه وعلى نصائحه وتوجيهاته القيمة والمهذبة .

كما أتوجه بالشكر الجزيل وامتناني إلى السيد بن نونة بوبكر المدير الجهوي للشركة الوطنية للتأمين الذي لم يبخل بتقديم المساعدة والدعم المعنوي لنا، كما لا ننسى إشارات قسم المعلوماتية بالمديرية .

كما أتوجه بالشكر والتقدير لكل أساتذة قسم التسيير كافة وعلى رأسهم رئيس القسم الأستاذ مزهودة نورالدين الذين لم يقصروا ولم يتوانوا في مساعدتنا بتوجيهاتهم القيمة وتقديم النصح والمشورة خلال مشوارنا الجامعي .

وفي الأخير أتقدم بالشكر إلى زملائي الطلبة و اخص بالذكر مفاتيح احمد و بن طالب فاطمة و محمدي أم الخير و كل الذين ساهموا بشكل كبير في تقديم النصح والمشورة وتبادل الأفكار والمعارف والمساعدة في إتمام هذه المذكرة .

## الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل ، و من خلال أبعاد العوامل الشخصية و التنظيمية في الشركة الوطنية للتأمين-ورقلة- حيث تم استخدام أداة الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة، بلغت عينة الدراسة(53) عامل، و تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) باعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط و تحليل الانحدار الخطي.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج: أن مستوى العوامل الشخصية و التنظيمية و نية ترك العمل سائد بدرجة مرتفعة، و انه توجد علاقة عكسية ضعيفة بين العوامل الشخصية و التنظيمية و نية ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة، بنسبة (-0.446)، كما أظهرت نتائج الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في نية ترك العمل تعزى المتغيرات الشخصية(الجنس،العمر،المستوى التعليمي،سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية).

كلمات مفتاحية : عوامل شخصية، عوامل تنظيمية، نية ترك العمل، الشركة الوطنية للتأمين.

## Résumé

Cette étude vise à démontrer l'impact de personnels, Facteurs organisationnels sur la intention de quitter le travail, Et à travers les dimensions des facteurs personnels et organisationnels de la société d'assurance nationale-Ouargla-Le questionnaire a été analysé à l'aide d'un échantillon statistique de sciences sociales (SPSS) utilisant des moyennes statistiques, des écarts types, des coefficients de corrélation et une analyse de régression linéaire.

L'étude a révélé que le niveau de facteurs personnels et organisationnels et d'intention de quitter le travail est très élevé et qu'il existe une faible relation inverse entre les facteurs personnels et organisationnels et l'intention de quitter le travail dans l'institution en question à (0.446), Il n'existe pas de différences statistiquement significatives dans l'intention de quitter le travail en raison de variables personnelles (sexe, âge, niveau d'éducation, années d'expérience, emploi actuel).

**Mots clés :** facteurs personnels, Facteurs organisationnels , intention de quitter le travail, Société nationale d'assurance.

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
14	مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية	1-1
19	سلم ليكارت الثلاثي	1-2
19	المتوسط الحسابي المرجح	2-2
20	معاملات الثبات لشركة الوطنية للتأمين باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	3-2
20	التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس	4-2
21	التوزيع التكراري للعينة حسب العمر	5-2
21	التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى التعليمي	6-2
22	التوزيع التكراري للعينة حسب الخبرة المهنية	7-2
22	التوزيع التكراري للعينة حسب الرتبة الوظيفية	8-2
23	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال الشركة الوطنية للتأمين حول العوامل الشخصية	9-2
25	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الشركة الوطنية للتأمين لأبعاد العوامل الشخصية	10-2
26	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال شركة الوطنية للتأمين حول العوامل التنظيمية	11-2
29	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال الشركة الوطنية للتأمين لأبعاد العوامل التنظيمية	12-2
30	إجابات عينة الدراسة على نية ترك العمل	13-2
32	العلاقات الارتباطية بين اثر العوامل الشخصية والتنظيمية و نوايا ترك العمل	14-2
33	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	15-2
34	تحليل تباين خط الانحدار لشركة التأمين	16-2
35	قيم ملائمة خط الانحدار	17-2
35	الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	18-2
36	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	19-2
37	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	20-2
38	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise	21-2
39	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية و التنظيمية وتأثيرها على نوايا ترك العمل حسب الجنس	22-2
39	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها على نوايا ترك العمل حسب العمر	23-2
40	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها	24-2

	على نوايا ترك العمل حسب المستوى التعليمي	
40	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها على نوايا ترك العمل حسب الوظيفة	25-2
41	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها على نوايا ترك العمل حسب الخبرة	26-2

### قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
7	يمثل نموذج الدراسة الحالية	1-1
34	توزيع الطبيعي للنتائج	1-2

### قائمة الملاحق :

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
50	الاستبيان	1
54	قائمة أسماء الأساتذة المحكمين	2
55	نتائج تحليل استبيان اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل بالشركة الوطنية للتامين	3



# مقدمة

## توطئة :

يعتبر المورد البشري هو عصب المؤسسة و القلب النابض لها مهما كان نوعها و عليه لا توجد مؤسسة بدون موارد بشرية فاهتمام المؤسسة لمواردها البشرية من شأنه أن يقلل من التخلي عن العمل ، بالإضافة إلى تحقيق الأهداف المسطرة يكون بالاهتمام بالعوامل الشخصية والتنظيمية التي لها أهمية بالغة في أداء العمال لوظائفهم بدقة و الرضا و البقاء و الاستقرار بمؤسستهم؛

إلا انه لا تزال العديد من المؤسسات تعاني من مشكلة التخلي عن العمل و خاصة في قطاع التأمين ، حيث لا تولي الإدارة الاهتمام اللازم لهذه المسألة و ذلك لعدم التنبؤ الكافي للعوامل الشخصية والتنظيمية التي لها علاقة و اثر في مؤسسات التأمين بشكل عام من خلال التعمق في دراسة الأبعاد الأساسية لتلك العوامل التي قد تقود بالفرد العامل بالمؤسسة إلى التخلي عن العمل تطوعيا ويكلفها خسائر كبيرة ؛

وهنا جاءت هذه الدراسة لمعرفة اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة بناء على هذه الظاهرة التي سادت بارتفاع متزايد بها بحكم طبيعة خدماتها الاقتصادية من الجانب الثقافي والشرعي في ظل نقص فرص العمل.

ثانيا : الإشكالية

بناء على ما سبق فإن إشكالية الدراسة تتمثل فيما يلي :

ما مدى تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة ؟

و يمكن تجزئة هذه الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما طبيعة العوامل الشخصية في المؤسسة محل الدراسة الميدانية ؟
2. ما طبيعة العوامل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة الميدانية ؟
3. ما هي طبيعة العلاقة الإرتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية من جهة ونوايا ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية من جهة أخرى ؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول نوايا ترك العمل تعزي للمتغيرات الشخصية ؟
5. ما هو واقع نوايا ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية ؟

ثالثا: الفرضيات

بعد محاولات جمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالموضوع حاولنا صياغة الفرضية الرئيسية التالية :

هناك تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة .

و يبنثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية و هي :

1. هناك مستوى مرتفع من العوامل الشخصية في المؤسسة محل الدراسة الميدانية؛
2. هناك مستوى مرتفع من العوامل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة الميدانية؛
3. توجد علاقة طردية قوية بين تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية من جهة و نوايا ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية؛
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول نوايا ترك العمل تعزي للمتغيرات الشخصية؛
5. نوايا ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية عالي؛

#### رابعاً : مبررات اختيار الموضوع

يمكن ذكر مجموعة من الأسباب جعلتنا نختار موضوع الدراسة الحالية و التي منها :

- الميول الشخصي لهذا النوع من المواضيع؛
- توضيح مدى أهمية العوامل الشخصية و التنظيمية على تحفيز العامل بالبقاء بالمؤسسة؛
- الأهمية البالغة لهذا الموضوع في ظل هذه التحولات المتسارعة؛
- المساهمة في تقديم أهم طرق لتخفيف من نية ترك العمل في الشركة الوطنية للتأمين؛
- الانتشار المتزايد لظاهرة التخلي عن العمل بقطاع التأمين في ظل نقص سوق العمل؛

#### خامساً : أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية :

1. استفادة المؤسسة عينة الدراسة من نتائج الدراسة بالتعرف على مستوى العوامل الشخصية و التنظيمية لديهم و العمل على تعزيزها و الكشف عن مدى مساهمتها في التخفيف من التخلي عن العمل؛
2. تزويد الجهات المختصة و المعنية بالموارد البشرية بنظرة أعمق تمكنهم من معالجة آثار ظاهرة ترك العمل؛

#### سادساً : أهداف الدراسة

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. التعرف على واقع العوامل الشخصية في المؤسسة محل الدراسة الميدانية؛
2. التعرف على واقع العوامل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة الميدانية؛
3. دراسة العلاقة الارتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية من جهة و نوايا ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية؛
4. معرفة ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول نوايا ترك العمل تعزي للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة؛
5. التعرف على واقع نوايا ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية؛

### سابعاً : نطاق و حدود الدراسة

يمكن تلخيص حدود الدراسة في النقاط التالية :

أ : أما الحدود الزمنية قد تمت منذ توظيفي بالمؤسسة سنة 2011 ؛

ب : أما الحدود المكانية فقد اقتصرت الدراسة على الشركة الوطنية للتأمين ولاية ورقلة؛

### ثامناً : مرجعية البحث

تمثلت في المقالات و الكتب و المذكرات و المحاضرات و المداخلات و الندوات و الملتقيات السابقة في الموضوع، و كذا بعض المواقع الالكترونية التي لها علاقة و اهتمام بالموضوع.

### تاسعاً : المنهج المتبع

من أجل تحليل أبعاد المشكلة ، حاولنا في بداية البحث ، أي جانبه النظري الاعتماد على المنهج الوصفي ، ثم الاعتماد على المنهج التحليلي باستخدام الأساليب الإحصائية في الجانب التطبيقي.

### عاشراً : صعوبات الدراسة

من أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي :

1- عدم توفر الوقت الكافي لجمع المعلومات بحكم طبيعة المنصب ؛

### حادي عشر : هيكل البحث

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول يشمل الدراسة النظرية وفصل آخر يشمل الدراسة التطبيقية ففي الفصل الأول حاولنا التعرض إلى الأدبيات النظرية ، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين الأول اشتمل على الإطار النظري لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل ، أما المبحث الثاني فشمّل الدراسات السابقة ، أما الفصل الثاني حاولنا التعرض فيه إلى الجانب التطبيقي حيث تم تقسيمه إلى مبحثين الأول أبرز الطريقة و الأدوات المستخدمة ، أما المبحث الثاني فتم فيه عرض و مناقشة النتائج .

# الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

**تمهيد :**

لقد أصبحت العوامل الشخصية و التنظيمية سمة من سمات العصر ، و قد استحوذ هذا الموضوع على اهتمام العديد من المؤسسات و تعمل هذه المؤسسات جاهدة على تقدير حجم الخسائر التي تلحقها هذه الظاهرة التي لا يمكن تجنبها لكونها تؤثر في جميع الأفراد سواء كانوا رؤساء أم مرؤوسين لكن بدرجات مختلفة، و تعد هذه العوامل من الأسباب التي تقود العاملين إلى التفكير في ترك و التخلي عن عملهم و الالتحاق بمنظمات أخرى أفضل منها .

**المبحث الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لأثر العوامل الشخصية و التنظيمية على نوايا ترك العمل**

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى عرض الأدبيات النظرية لكلا من العوامل الشخصية و التنظيمية و النية في ترك العمل، بحيث قمنا بتقسيم المبحث إلى مطلبين الأول يشمل العوامل الشخصية و التنظيمية، أما الثاني يتمثل في نوايا ترك العمل .

**المطلب الأول : الإطار المفاهيمي للعوامل الشخصية و التنظيمية**

**الفرع الأول: مفهوم العوامل الشخصية**

قبل التطرق لمفهوم العوامل الشخصية سنحاول تعريف الشخصية.

**1- تعريف الشخصية :**

**تعريف 1 :** "تعد الشخصية من احد المكونات الأساسية للاختلافات الفردية, و الشخصية هي مجموعة من الخصائص المتميزة و الأبعاد التي يمكن استخدامها لتمييز الأفراد، و تعرف بأنها نظام متكامل من الخصائص المميزة للفرد، و العلاقة بين هذه الخصائص و التي تساعد الفرد على موازنة نفسه مع الآخرين و البيئة من حوله"<sup>1</sup> .  
 مما سبق يمكننا القول بان الشخصية هي مجموعة خصائص و صفات متأصلة في الفرد , تميزه عن غيره و تتكون من ميوله و مزجيته, وتتغير مع تغير ظروف الحياة .

**2- تعريف العوامل الشخصية :**

"هي تلك التي يقصد بها الصفات أو الخصائص التي تميز فرد عن غيره من الأفراد، هذه الخصائص قد يكون مصدرها الفرد مثل العمر و قد تكون مرتبطة بعمل الفرد في المؤسسة مثل مسمى الوظيفة"<sup>2</sup> .  
 بحيث تشكل العوامل الشخصية من مجموعة من الأبعاد، و قد أختار الطالب أربعة منها تمثلت في(الاتجاه، القدرات، الدافعية و إدراك الدور الوظيفي) .

<sup>1</sup> احمد بن محمد الغانم،العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدة خدمات الجمهور وعلاقتها بأدائهم، مذكرة ماجستير في العلوم الأمنية،جامعة نايف العربية،2006،غير منشورة،ص46

<sup>2</sup> احمد بن محمد الغانم،العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدة خدمات الجمهور وعلاقتها بأدائهم،مرجع سابق،ص45.

3- أبعاد العوامل الشخصية :

أ- الاتجاه :

الاتجاه "هو عبارة عن تنظيم متناسق من المفاهيم والمعتقدات والعادات والدوافع بالنسبة لشيء محدد و الاتجاه يتركب من

ثلاث عناصر:<sup>1</sup>

\_ العنصر الفكري؛

\_ المشاعر؛

\_ الميل للسلوك.

ب- القدرات والمهارات :

القدرة هي عامل مركب من متغيرات عديدة يتفاوت أثرها على الأداء بتفاوت طبيعة هذا الأداء و متطلبات القدرات

اللازمة له .<sup>2</sup>

وتنقسم الى نوعين:

- قدرات عقلية؛

- قدرات غير عقلية.

ج- الدافعية:

يعرف الدافعية هي عملية إثارة السلوك و الاحتفاظ به في حالة استمرار كما انها تنظيم لنمط السلوك<sup>3</sup> .

د- الإدراك:

هو الطريقة التي يرى بها الفرد العالم المحيط به ؛ و يتم ذلك عن طريق استقبال المعلومات و تنظيمها و تفسيرها ؛ و تكوين مفاهيم

و معاني خاصة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> فتحي أحمد ذياب عواد، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى 2013، ص 145،

<sup>2</sup> أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة، بيروت، 1989، ص ص 97، 98

<sup>3</sup> فتحي أحمد ذياب عواد، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى 2013، ص 150،

<sup>4</sup> أحمد السيد الكردي، إدارة السلوك التنظيمي، 2011؛ ص7؛

## الفرع الثاني : مفهوم العوامل التنظيمية

### 2-1 تعريف العوامل التنظيمية :

تعتبر المتغيرات التنظيمية متعددة الأبعاد و الجوانب و لا يستطيع أي باحث ان يتناولها جميعا في دراسة واحدة ؛ حيث يتم تناول اهم هذه المتغيرات من بينها:<sup>1</sup>

#### أبعاد العوامل التنظيمية :

##### 1- الهيكل التنظيمي :

يتضمن البناء التنظيمي للمؤسسة كل من الهيكل التنظيمي وما يتطلبه من وضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وجهة المسائلة والمكافئة بالإضافة إلى وجود مناخ العمل الملائم، والاستقلالية الذاتية في اتخاذ القرارات، وتكمن أهمية البناء التنظيمي في كونه أداة رئيسية تساعد الإدارة على تنظيم وتنسيق جهود العاملين للوصول إلى أهداف متفق عليها مسبقا، وهو يوفر الإطار الذي يتحرك فيه الأفراد، ومن خلاله يتم التوحيد، أو التفاعل بين الجهود والأنشطة المختلفة في المؤسسة، والهيكل التنظيمي له ميزتين هما أولا إعطاء الطابع الرسمي وثانيا تحديد درجة المركزية، أما الطابع الرسمي في المؤسسة يقصد به إلى أي درجة المؤسسة تحدد بوضوح القواعد والإجراءات المتعلقة بالوظائف، وبعبارة أخرى هو تحديد إجراءات الإشراف على الموظفين لضمان عدم تجاوزهم للقواعد واللوائح، أما المركزية هي كمية السلطة الموزعة بين العاملين في مختلف المواقع، وتقاس من خلال التسلسل الهرمي للسلطة والمشاركة في صنع القرار، إذا الميزة الأولى يعتمد فيها الموظفون على مشرفيهم في عملية صنع القرار، في حين الميزة الثانية تعني مستوى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار بشأن تخصيص الموارد وبناء السياسات .

##### ب- بيئة العمل المادية :

هي ظروف العمل التي يؤدي فيها شاغل الوظيفة مهامه ونسبة تواجده فيها من فترة عمله الإجمالي، سواء كانت داخل المكاتب والورش أو بيئة العمل الخارجية، وتتكون بيئة العمل من ظروف العمل مجتمعة من نظافة وتهوئة وإضاءة وضوضاء، وتوفير مقومات الأمن والسلامة، وتحديد ساعات العمل وغيرها من الأمور التي تؤثر على صحة ونفسية العاملين، وعناصر البيئة المادية تحتاج إلى التحسين مثل الإنارة والمكاتب والأثاث، ويجب أن تكون مناسبة بحيث لا تسبب إجهاد للموظفين عند القيام بوظائفهم

##### ج- نمط القيادة :

تعني القيادة عملية التأثير على الآخرين من اجل تنفيذ الأهداف التنظيمية، وتعتبر القيادة نشاط يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ وإصدار الأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والاستمالة بقصد تحقيق هدف معين، وهناك من يعرف القيادة على أنها القدرة على التأثير في الآخرين واستمالتهم وتنسيق جهودهم نحو تحقيق التفاعل المطلوب بينهم للعمل معا من اجل تحقيق الأهداف المشتركة، ويعتبر التمكين احد أساليب الإدارة الفعالة للتأثير على سلوك الموظفين، وقد أصبح مفهوم التمكين واسع الانتشار وهو شكل من أشكال المبادرة وإشراك الموظفين، ويشير إلى درجة تشجيع

<sup>1</sup> رشيد مناصرة، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للحيوفيزياء( حاسي مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 09/2016، ص 30.



الموظفين على اتخاذ قرارات معينة دون استشارة المشرفين عليهم، فهو ممارسات تطبيق اللامركزية في السلطة من خلال إشراك الموظفين في صنع القرار، ويمكن تعريف التمكين على أنه أسلوب إداري يوفر للموظفين حرية التصرف والاستقلالية في مهامهم وهو يركز على طبيعة العلاقة بين القادة وأعضاء الفريق، وعلى مدى إدراك الموظفين لقدرتهم على التعامل مع الأحداث والحالات والأشخاص في مكان العمل .

#### د- الاتصال الإداري<sup>1</sup>:

تقوم العمليات الإدارية بالأساس على الاتصال، فهو عملية إرسال وتحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم هذه المعلومات من قبل المستلم، وتكمن أهمية الاتصالات الإدارية في نقل المعلومات (الرسالة) وتبادلها بين الأقسام المختلفة، ودورها في سرعة إنجاز العمل وتقليل الروتين الإداري وسرعة اتخاذ القرار، وقد تكون الاتصالات شفوية أو مكتوبة، مباشرة أو غير مباشرة، وهذا يتوقف على عدة عوامل أهمها نوع وحجم المعلومات المراد نقلها، كذلك نوعية الإدارة أو المدراء وتوجهاتهم وآرائهم حول تنظيم الاتصالات المعمول بها في المؤسسة، وأن التنظيم لا فاعلية له من دون وجود شبكة اتصالات بين مختلف الأقسام والإدارات، ولا يمكن أن يتم التوجيه من دون اتصال، حيث أن جوهر التوجيه يكون من خلال اتصال المدراء مع الرؤوسين والاتصال الجيد هو الذي يكون باتجاهين لأنه يتيح للعاملين فرص إبداء الرأي والتعلم والتطوير عكس الاتصال الذي يكون ذو اتجاه واحد) إلى الأسفل (الذي يحمل التعليمات من الأعلى إلى الأسفل يؤدي بالفرد إلى الخمول باعتبار أن أفكاره لا قيمة لها لدى الرؤساء .

#### هـ- الأجور والحوافز:

الأجر هو المقابل المادي الذي يتقاضاه الموظفون الذين تتصف أعمالهم بالوقتية سواء كانت لبعض الوقت أو طول الوقت، إما أن يكون هذا الأجر بالساعة أو اليوم أو بالشهر أو بالقطعة وكان يستخدم مصطلح أجير بدلا من الموظف دلالة على استخدام الموظف مقابل أجير، أما إذا توفرت سياسة واضحة للحوافز فإن العاملين يتوجهون بشكل دائم إلى الطريق الذي يحقق لهم المكافآت حيث أنها تؤثر على دافعيتهم مما تؤدي إلى إقبال العناصر المؤهلة منهم وذات الخبرة للعمل في المؤسسة التي تتبع سياسة حوافز واضحة وناجحة .

#### و- التدريب :

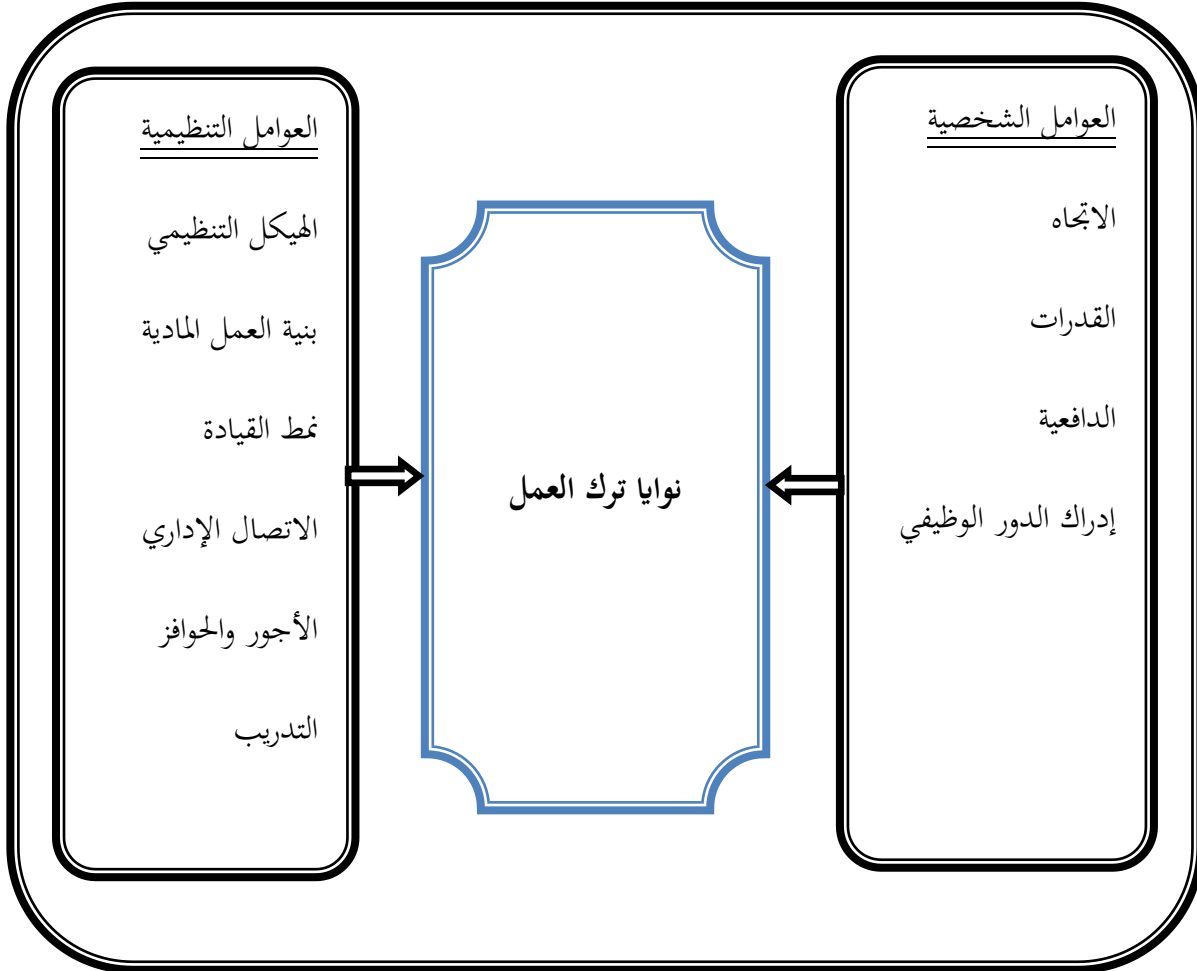
التدريب هو عملية تنطوي على اكتساب المعرفة وزيادة المهارة و المفاهيم، والقواعد لتغيير مواقف وسلوكيات الفرد لتعزيز أداء الموظفين وقد يتم التدريب بطريقتين: تدريب الموظف أثناء المهمة الخاصة به أو استدعاء الموظفين إلى برامج تدريبية لتعلم مهامهم إن برامج التدريب ليست فقط لتطوير الموظفين، ولكن أيضا تساعد المؤسسة للاستخدام الأمثل للموارد البشرية من أجل اكتساب ميزة تنافسية تجعلها في مركز قوي لمواجهة المنافسة والبقاء على القمة وهذا يعني أن هناك فرق بين المؤسسات التي تتبنى التدريب والمؤسسات التي لا تفعل ذلك .

وسيتيم دراسة العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغيرات مستقلة ومدى تأثيرها على المتغير التابع نوايا ترك العمل،

<sup>1</sup> رشيد مناصرية، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء( حاسي مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 09/2016، ص 35.

ويمكن وضع نموذج للمتغيرات المعتمدة في هذه الدراسة يتمثل في الشكل التالي :

الشكل رقم: (1-1) يمثل نموذج الدراسة الحالية



المصدر: من إعداد الطالب حسب الدراسات السابقة

### المطلب الثاني : مدخل لنية ترك العمل

#### الفرع الأول : مفهوم النية في ترك العمل

قدمت لنية ترك مجموعة من التعريف نذكر منها ما يلي :

1-التعريف الأول : تعرف النية في ترك العمل: بأنها الإطار العام لتخطيط السلوك الناتج عن نية العامل وعزم العامل على ترك العمل.<sup>1</sup>

2- التعريف الثاني : عرف حديثا النية في ترك العمل بأنها نية الموظف أو العامل في وضع حد نهائي طوعيا لعلاقة العمل التي تربطه بالمؤسسة التي يعمل بها .<sup>2</sup>

3- عرفت النية في ترك العمل بأنها برنامج العامل لنية ترك العمل الحالي والبحث عن عمل آخر في المستقبل القريب.<sup>3</sup> وترى الباحثة أن نية ترك العمل هي ذلك القرار الذي يتخذه العامل بترك العمل بالمنطقة التي يعمل فيها .

#### الفرع الثاني : الأسباب التي تؤدي إلى التخلي عن العمل

من الأسباب التي تدفع العمال لترك عملهم بالمؤسسات ما يلي:<sup>4</sup>

1- **التقاعد** : ويقصد بالتقاعد الاستقالة عن الخدمات المقدمة من الموظف بعد وصوله السن القانوني للتقاعد حيث يتراوح السن القانوني في أغلب الدول بين (65-60) سنة مع وجود بعض الاستثناءات ،وتقاعد قد يكون عادي لبلوغ السن المقررة للتقاعد،أو التقاعد المبكر اختياري أو تقاعد بسبب المرض .

2- **الفصل** : لعدم ملائمة العمل لرغبات ومؤهلات وقدرات الموظف أو فصل تأديبي أو الفصل بسبب الزيادة عن الحاجة،أن تهتم الإدارة بمجالات الفصل وتحليل أسبابها و التأكد من استنادها إلى أسس موضوعية، وأن تأخذ جانب الحيطة والحذر في معالجة مسائل وحالات الفصل .

3- **الوفاة** : تعد الوفاة أحد الأسباب القاهرة لترك العمل أو إنهاء خدمة الموظف وقطع العلاقة التنظيمية بينه وبين المنظمة، إذ تنتهي خدمته الفعلية بمجرد صدور الشهادة الطبية بوفاته بغض النظر عن صدور الأمر الإداري بإنهاء خدمته أم لا .

4- **الاستقالة الاختيارية** : والتي تكون بسبب الدراسة أو الزواج ، الحمل، المرض، الهجرة، أو ترك منطقة السكن وغيرها، كما قد ترجع الاستقالة إلى ظروف وبيئة العمل، وقد يكون دوران العاملين العالي بسبب الأسباب التي يمكن تجنبها وعلى المدير الناجح أن يديرها وأن يحاول مجاراتها مع توقعات العامل .

#### الفرع الثالث : محددات نية ترك العمل

إن من أهم العوامل المؤثرة بنوايا ترك العمل هي محددات ذاتية بطبيعتها نذكر منها ما يلي :

##### 1- الرضا الوظيفي :

<sup>1</sup> ريم عمورة، أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك،مذكرة ماجستير(غير منشورة)في إدارة الأعمال،جامعة دمشق،دمشق،2014،ص56.

<sup>2</sup> عصام حيدر،فداء ناصر،أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية،جامعة دمشق، العدد الأول،2014،ص271

<sup>3</sup> L'eontaridi Rannia M. work\_Related stress.Quiting.In taions and absenteeism "UK"Université de sterling.p3.

<sup>4</sup> أسماء يوسف،علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين، مذكرة ماجستير(غير منشورة)في إدارة الأعمال،الجامعة الأردنية،الأردن،2012،ص24

يقوم العاملون بتقييم العمل الذي يتواجدون به بتقييمات تتراوح بين العمل المرضي جدا إلى العمل الغير المرضي أبدا. ويعرف الرضا الوظيفي على انه حالة ايجابية من المشاعر تنتج عن التقييم الايجابي لعمل الفرد أو عن رد الفعل نتجه الخبرة التي يحصل عليها العامل أثناء قيامه بعمله، وكلما ازدادت درجة رضا العامل كلما أصبح أكثر تعلقا بعمله، وأكثر إقبالا عن العمل، أكثر قدرة على البقاء ضمن المنظمة، أكثر قدرة على أداء عمله بفعالية مقارنة بالعامل ذي المستوى المنخفض من الرضا الوظيفي، الأمر الذي أكدته العديد من الدراسات ومنه (Iepime: Patton, 2001)، ويجدر بالذكر بان المستويات المنخفضة من الرضا الوظيفي وصولا إلى عدم الرضا الوظيفي قد تنتج عن أسباب متعددة أوردتها العديد من الأبحاث والدراسات منها (oladele 2009) ونذكر أهمها :

- التعويضات الغير الكافية، لثقافة التنظيمية الغير الملائمة؛ انعدام الأمن الوظيفي؛ الإتهامك العاطفي والاحتراق الوظيفي؛ انعدام الدعم الاجتماعي التنظيمي؛ المناخ التنظيمي الغير الملائم .

ولقد تم توثيق العلاقة العكسية بين الرضا الوظيفي ونية ترك العمل عن طريق العديد من الباحثين إذ أكد (ojedokum 2008) على انه كلما ارتفعت مستويات الرضا الوظيفي لدى العامل كلما قل تفكيره بإمكانية ترك العمل

**2- الدعم الاجتماعي :** يشير الدعم الاجتماعي إلى العلاقات الايجابية والتعاملات التي تتم بين الأفراد بهدف تبادل وتشارك ما لديهم من موارد ضمن الأطر الرسمية والغير الرسمية، وفي بيئة العمل يشير إلى الدرجة التي يدرك بها العامل بان زملاءه في العمل يقدمون له الدعم والتشجيع ويهتمون لأمره، و يتخذ الدعم الاجتماعي أشكالا مختلفة ضمن العمل ويتدرج من وجود الاحترام المتبادل بين العاملين إلى المساعدة المباشرة وتقديم العون لأي منهم مروراً بالدعم العاطفي وتقدير الجهود، وعادة يصبح العامل الذي يتلقى درجة أعلى من الدعم الاجتماعي اقل عرضة لان تتشكل لديه نوايا ترك العمل .

**3- الذكاء العاطفي :** رغم حداثة الذكاء العاطفي نسبيا إلا انه قد تلقى الكثير من الاهتمام والبحث وخاصة في الفترة الأخيرة، ويعرف الذكاء العاطفي بأنه القدرة على ادراك الفرد لمشاعره ومشاعر غيره والتفريق بينهما واستخدام المعلومات والحقائق للسيطرة على أساليب التفكير والتصرف، ويعبر الذكاء العاطفي عن قدرة الفرد على الفهم، التعديل والتعبير عن مشاعره و التأقلم مع ضغوط الناتجة عن البيئة وعن العمل، ويتصف العاملون ذوي الدرجة العالية من الذكاء العاطفي بالتفاؤل والسعادة والقدرة على الإدارة والتغيير وحل المواقف الحرجة والتأقلم مع الضغوط، ولقد اعتبرت بعض الدراسات بان العامل يتنبأ بعدة من المخرجات والاتجاهات نحو العمل، حيث أن الفرد ذو الذكاء العاطفي ونوايا ترك العمل الأمر الذي أكده الباحث (ajay 2009) في كامل مراحل اتخاذ قرار ترك العمل وهي (التفكير في الاستقالة، نية البحث عن العمل آخر، ونوايا ترك العمل).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ريم عمورة، مرجع سبق ذكره، ص 60، 59.

**المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل**

من أجل تكوين إطار للدراسة الحالية فقد تم مسح لمجموعة من الدراسات السابقة و التي اختيرت أساسا على مبدأ الاشتراك في المتغيرين المستقل و التابع ثم الاشتراك في المتغير المستقل ثم الاشتراك في المتغير التابع .

**المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة****1. عرض الدراسات السابقة وتحليلها**

لتحقيق أهداف الدراسة، تناول هذا العنصر الدراسات والبحوث السابقة التي ترتبط بموضوع الدراسة الحالية وهو اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة ، لأن استعراض الدراسات السابقة لها أهمية بالغة في عملية البحث العلمي حيث يستفيد منها الباحث في :

- تحديد وتوجيه وتدعيم مسارات بحثه العلمي؛
  - تزويد الباحث بالمعايير والمقاييس والمفاهيم والإجراءات والاصطلاحية التي يحتاجها؛
  - كما أنّها تؤكد له بعدم التطرق للمشكلة التي هو بصدد بحثها من نفس الزاوية؛
  - يستفيد الباحث من إيجابيات مناهجها ويتجنب سلبياتها؛
  - يضيف معلومات مفيدة تساعد الباحثين لإكمال ما توقف عنده من سبقهم من الدارسين في الموضوع نفسه، ومكمل لما سوف يعرض من خلال البحث .
- لذلك خصص هذا العنصر لطرح الدراسات والبحوث السابقة محل البحث وقد تم تصنيفها وفق الحداثة، وحسب درجة ارتباطها بموضع هذه الدراسة على النحو الموالي :

**❖ مناصرة رشيد 2016 بعنوان " أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية الجيوفيزيا -****حاسي مسعود<sup>1</sup>**

سع الباحث من خلال هذه الدراسة إلى :

- تحليل وتحديد أثر العوامل الفردية والتنظيمية على مستوى أداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية
- تمحورت إشكالية الدراسة حول: ما هي أهم العوامل التنظيمية المحددة لأداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية الجيوفيزيا حاسي مسعود التي يمكن على ضوءها تحسين مستوى الأداء ؟
- من بين النتائج المتوصل إليها ما يلي :
- لدى العاملين بالمؤسسة اتجاه ايجابي وقدرات عالية نحوى وظائف ويميلون إلى الاستقرار بها
- لديهم مستوى دافعية وإدراك لأداء الوظيفية عالي؛
- مستوى رضا العمال حول العوامل التنظيمية غير جيد؛
- يوجد أثر بدرجة متوسطة للعوامل الفردية على مستوى أداء المورد البشري؛

<sup>1</sup> رشيد مناصرة، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزيا( حاسي مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 2016/09.

- كانت نمط القيادة أولاً، ثم القدرات، يليها إدراك الدور الوظيفي، وأخيراً الاتصال الإداري هي العوامل الأكثر تأثيراً ضمن العوامل الفردية والتنظيمية.

للـ مالكي محمد أمين 2016 بعنوان " العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة الوطنية لإنتاج اللوالب والسكاكين والصنابير BCR " <sup>1</sup>.

تدور إشكالية الدراسة حول: ما هو مستوى الولاء التنظيمي السائد لدى الموظفين العاملين في الشركة الوطنية في صناعة اللوالب والسكاكين والصنابير ؟

كما هدفت الدراسة إلى:

- بمعرفة تأثير بعض المتغيرات الشخصية و التنظيمية على الولاء التنظيمي؛

- التعرف على الفروقات الموجودة في مستويات الولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة BCR؛

أهم نتائج البحث :

✓ اعتبار البعد العاطفي للولاء التنظيمي بعداً سائداً لدى أغلبية أفراد عينة الدراسة؛

✓ وجود فروق في مستويات الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغيري الخبرة و طبيعة و الوظيفة فقط.

❖ ريم عمورة 2014 بعنوان " أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل دراسة حالة شركة الاتصالات السورية سيريتل " <sup>2</sup>.

سعت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين في شركة سيريتل وخاصة بما يتعلق بظاهرة الاحتراق الوظيفي إن وجدت ومدى قدرتهم على تحقيق التوازن بين العمل والحياة وإدراكهم للعدالة التنظيمية الموجودة في الشركة . بالإضافة إلى تحديد نوع ومدلولية العلاقة الإحصائية بين كل من الاحتراق الوظيفي ونوايا ترك العمل ، التوازن بين العمل والحياة ونوايا ترك العمل ، العدالة التنظيمية المدركة ونوايا ترك العمل .

تمحورت إشكالية الدراسة حول: ما هي العوامل المعنوية التي تؤدي إلى تشكل نوايا ترك العمل لدى العاملين في شركة

الاتصالات السورية سيريتل ؟

من بين النتائج المتوصل إليها ما يلي :

- أن الاحتراق الوظيفي يعتبر من أشد العوامل تأثيراً بتكون نوايا ترك العمل لدى العاملين؛

- عدم وجود علاقة بين قدرة العاملين في الشركة على تحقيق التوازن بين العمل والحياة على نوايا ترك العمل؛

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للعدالة التنظيمية لدى العاملين على نوايا ترك العمل.

<sup>1</sup> مالكي محمد أمين، العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، مذكرة ماجستير، في العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة سطيح، 2015-2016.

<sup>2</sup> ريم عمورة، أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2014.

❖ ممدوح ختلان محمد 2012 بعنوان "العوامل المؤثرة في انخفاض معدل دوران العمل واستقرار العاملين دراسة ميدانية في المعهد التقني الحويجة"<sup>1</sup>.

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو التعرف على طبيعة العلاقة بين ارتفاع معدل استقرار العاملين في العمل والعوامل المؤثرة على اتجاهاتهم، حيث تمحورت إشكالية الدراسة في: ما هي العوامل والأسباب الأساسية التي تساهم في استقرار العاملين في وظائفهم؟

اعتمد الباحث في الدراسة الميدانية على استبيان تم توزيعه على (100) موظف في مختلف الأقسام والمستويات . من بين النتائج المتوصل إليها أن زيادة الرواتب والأجور من أهم العوامل التي أدت إلى انخفاض ترك العمل؛ وتوفر ظروف عمل مريحة واهتمام الإدارة بالعاملين.

❖ منال فوزي القطاونة 2007 بعنوان "العوامل التي تؤدي إلى الدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في إقليم جنوب الأردن"<sup>2</sup>.

تمحورت إشكالية الدراسة حول: ما هي العوامل التي تؤدي إلى الدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة بإقليم جنوب الأردن؟ وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، أما عن عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت (563) فرداً، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- أن المتوسط الحسابي العام للعوامل التي تؤدي للدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في إقليم جنوب الأردن جاءت بدرجة متوسطة؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغيرات النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية والعمر في العوامل التي تؤدي إلى الدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في إقليم جنوب الأردن.

المراجع الأجنبية

1-Alexander belkin·work stress and turnover intentions among hospital hysicians·journal of work and organizational psychology·netanya academic callege·israel 2015.

الاجهاد ونوبات الدوران بين الاطباء المستشفى

هدفت هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والإرهاق، الرضا الوظيفي ونوايا دوران العمل، حيث بلغت عينة الدراسة (124) مفردة من مستشفى الأوربي باستخدام الإستبانة لجمع البيانات وتحليلها وتم توصل الى النتائج التالية:

-وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والإرهاق؛

-ارتباط سلبي بين الارهاق ورضا العمل ونوايا ترك العمل؛

<sup>1</sup> ممدوح ختلان محمد، العوامل المؤثرة في انخفاض معدل دوران العمل واستقرار العاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة العراق، 2010.

<sup>2</sup> منال فوزي القطاونة، العوامل التي تؤدي إلى الدوران الوظيفي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأردن 2007.

2- l'eontaridi Rannia، M.work Related Stress، Quitting In tantions and absenteeism، UK"Univrsité de sterling 12002

الاجهاد المرتبط بالعمل، الاقلاع عن النوايا والتغيب عن العمل

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح محددات الضغوط المهنية في بيئة العمل اليومية وتوقع أهمية مصادر الضغوط الوظيفية التي يمكن أن تستخدم كمؤشر على سلوك الأفراد نحو ترك العمل أو التغيب عن العمل، ولقد أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها 9240 عاملاً من 15 دولة OECD ممن لا يعملون لحسابهم الخاص، باستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها، وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- ان العاملين البريطانيين يواجهون ضغوط متوسطة في حين ان العاملين الكنديين والاسكتلنديين هم الفئة الأكثر المواجهة للضغوط على عكس العاملين الدنمركيين والسوريين الذين هم الاقل ففة المواجهة للضغوط، ومن اهم مصادر الضغوط (ساعات العمل، الحوافز غير المادية، العلاقات في العمل)، كما توصلت الباحثة الى ان اهم اثار الضغوط الوظيفية على الافراد وجود نوايا لدى العاملين لترك عملهم؛

3- S.V.Mxenge، M.DY.WILI، Organisational Stress، and empl work، intention to Quit amongst administrative personnel at the university of Fort hare، International journal of Research In social sciences، eastern cape، south africa، vol،4، 2015.

الاجهاد التنظيمي ونوايا الموظفين على الاقلاع عن العمل

هدفت هذه الدراسة الى تحديد اثار الاجهاد التنظيمي على نية الموظفين في الاقلاع على العمل، ولمعالجة اشكالية الدراسة تم اعتماد المنهج التحليلي باستخدام اداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها وقد اختيرت العينة العشوائية البسيطة (تعدادها 225) (من موظفي الدعم الغير الاكاديمي من جامعة "فورت هير"، وتم التوصل الى جملة من النتائج منها:

- وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الاجهاد التنظيمي ونية لإنهاء لعمل؛

- وجود علاقة بين الاجهاد التنظيمي وعزم الموظفين عن الاقلاع عن عمل؛

- ان دوران نية العمل يرتبط ارتباط ايجابيا مع الاجهاد لتنظيمي؛

<sup>1</sup> l'eontaridi Rannia، M.work\_Related Stress، Quitting In tantions and absenteeism"، UK"Univrsité de sterling 2002



## 3.2. موقع الدراسة الحالية من الدراسات المحلية

سيتم تحديد موقع الدراسة الحالية من خلال عرض أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسات المحلية السابقة :  
تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تركيزها على دراسة اثر العوامل الشخصية والتنظيمية و نوايا ترك العمل ،  
كما هدفت إلى دراسة الأبعاد التي يمكن من خلالها تحقيق مستوى تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية و العوامل المسببة في نوايا  
ترك العمل .

اختلفت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في سعيها إلى قياس مستوى تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية و نوايا ترك  
العمل؛

في حين معظم الدراسات السابقة تطرقت إلى دراسات العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي مثل دراسة مالكي  
محمد أمين 2016 ؛ ودراسة بن الشيخ سارة 2017 إلى دراسة تحليلية للعوامل المحددة لأداء المورد البشري و "دراسة فوزي  
القطاونة 2007 إلى العوامل التي تؤدي إلى الدوران الوظيفي ؛ ودراسة ريم عمورة 2014 إلى دراسة العوامل المعنوية الخاصة  
بالعاملين على نوايا ترك العمل؛

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في تركيزها على دراسة العوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها على نية ترك العمل .

استفاد الباحث من هذه الدراسة السابقة من عدة نواحي منها :

- بناء خطة البحث وتحديد آخر ما توصلت إليه دراسات موضوع البحث؛
- ساعدت في الدراسة التحليلية (العوامل الشخصية والتنظيمية ونوايا ترك العمل)؛
- استفاد الباحث من المعلومات المتضمنة في هذه الدراسات في تشخيص العوامل الشخصية والتنظيمية ونوايا ترك  
العمل؛

- وجهت الباحث إلى كثير من المراجع المتعلقة بموضوع البحث؛

- إلى جانب ذلك فقد ساعدت في تحديد مجالات الاستبيان وبنائه .

- ويمكن تلخيص ذلك في الجدول الموالي :

جدول رقم (1-1) يبين دراسة مقارنة بين الدراسات المختلفة التي استعرضت الدراسة الحالية

المجال	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
بيئة الدراسة	- تمت الدراسات في مناطق مختلفة، مؤسسة سوناطراك - حاسبي مسعود - الشركة الوطنية لإنتاج اللوالب بسطيف - شركة الاتصالات السورية سيريتل - المدارس الخاصة في إقليم جنوب الاردن	تمت الدراسات الحالية بمدينة ورقلة بالشركة الوطنية للتأمين وبعض فروعها.
الموضوعات	تناولت الدراسات السابقة موضوع من نواحي متعددة منها: - العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل - العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي - العوامل المؤثرة في انخفاض معدل دوران العمل واستقرار العاملين.	ركزت هذه الدراسة على أثر العوامل الشخصية والتنظيمية ونوايا ترك العمل.
أهداف الدراسة	ركزت الكثير منها على - العوامل الشخصية والتنظيمية مثل دراسة بن الشيخ سارة - نوايا ترك العمل مثل دراسة ريم عمورة.	هدفت هذه الدراسة بالتحديد على - العوامل الشخصية والتنظيمية وأثرها على نوايا ترك العمل
الأدوات المستعملة	- أغلب الدراسات اعتمدت على الملاحظة ووثائق المؤسسة - أغلب الدراسات اعتمدت على الاستبيان والمقابلة -	- أعتمد في هذه الدراسة على الملاحظة ووثائق المؤسسة - أغلب الدراسات اعتمدت على الاستبيان والمقابلة

من خلال الجدول وعرض الدراسات السابقة تمكنا من الاستفادة منها في العديد من الجوانب، سواء كانت متعلقة بالجانب النظري

أو بالجانب التطبيقي، يمكن إجمال مجال الاستفادة في النقاط التالية :

- التعرف على النقااص التي تعرض لها الباحثون ومحاولة إدراج هذه النقااص في الدراسة الحالية؛

- المساهمة في تحديد بعض المفاهيم بالنسبة لمتغيرات الدراسة (العوامل الشخصية والتنظيمية، النية في ترك العمل)؛

- المساعدة في صياغة الفرضيات وإشكالية الدراسة؛
- التعرف على الأداة المستخدمة والمنهج المستخدم في جمع البيانات واختيار ما يناسب الدراسة الحالية؛
- المساعدة في كيفية بناء أبعاد الاستبيان التي يمكن التركيز عليها؛
- التعرف على بعض الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة؛
- التعرف على النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة .

### خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإطار النظري للعوامل الشخصية والتنظيمية والنية في ترك العمل حيث قمنا بتقسيمه إلى مبحثين أساسيين،المبحث الأول تناول تعريف العوامل الشخصية والتنظيمية ، واهم أبعادها وكذا النية في ترك العمل تعريفها،أنواعها و أبعادها، أما بالنسبة للمبحث الثاني فقد تناول الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي لها صلة بمتغيرات الدراسة،حيث قمنا بعرض أهم نقاط التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ومجال الاستفادة منها،وهذا ما سوف نتطرق له في الفصل الموالي بمحاولة إسقاط ما تم دراسته في هذا الفصل على إحدى المؤسسات الاقتصادية وهي الشركة الوطنية للتأمين .

# الفصل الثاني

## الدراسة الميدانية

## تمهيد :

بعد التطرق في الجانب النظري للعوامل الشخصية والتنظيمية والنية في ترك العمل سنحاول في الفصل التطبيقي معرفة واقع تطبيق العوامل الشخصية والتنظيمية والنية في ترك العمل في الشركة الوطنية للتأمين بولاية ورقلة ، و قد تم تقسيم هذا الفصل التطبيقي إلى مبحثين حيث تمحور المبحث الأول حول الطريقة و الأدوات المستخدمة و الذي يندرج تحته مطلبين ، فالمطلب الأول يركز على طريقة الدراسة (مجتمع و عينة و متغيرات الدراسة) أما المطلب الثاني فسنستطرف فيه إلى أدوات الدراسة المستخدمة و البرامج و المعالجات المستخدمة في التحليل .

أما المبحث الثاني فهو عبارة عن تحليل نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات من أجل الوصول للاستنتاجات الخاصة بالدراسة .

المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستعملة

في هذا المبحث سيتم استعراض الطريقة المعتمدة والأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية، حيث سيتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين رئيسيين، ففي المطلب الأول سنتطرق فيه إلى الطريقة المستعملة والعينة المختارة من مجتمع الدراسة، أما في المطلب الثاني سنتطرق فيه إلى الأدوات التي استعملت في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول : طريقة الدراسة

من أجل إسقاط الجانب النظري على الواقع ومن أجل تأكيده، قمنا بالدراسة الميدانية والتي تتمثل في دراسة حالة حول الشركة الوطنية للتأمين على مستوى المديرية الجهوية بورقلة وبعض من وكالاتها التجارية القريبة من مقر المديرية .

## أولاً: مجتمع وعينة الدراسة :

تعتبر الشركة الوطنية للتأمين أكبر شركة تأمين من حيث رأسمالها في الجزائر الذي يقدر بـ 20 مليار دينار وهي أول شركة تأمين في الجزائر نشأت في 12 ديسمبر 1963، هي شركة مساهمة تحتل أكبر حصة سوقية تقدر بـ 20 % من سوق التأمينات، تضم 15 مديرية جهوية من بينها المديرية الجهوية بورقلة مجتمع الدراسة ، يبلغ عدد العاملين بالشركة إلى تاريخ 2015/12/31 حوالي 4457 عامل على المستوى الوطني. وبلغ عدد العمال تابعين للمديرية الجهوية بورقلة حوالي 225 عامل موزعة على جميع الرتب والوظائف والمستويات الإدارية .

**I. مجتمع الدراسة :** لقد تم اختيار الشركة الوطنية للتأمين SAA كمجتمع الدراسة وقد اختيرت المديرية الجهوية بورقلة من بين 15 مديرية في الجزائر، وهذا الاختيار تم بناء على الظاهرة التي سادت بارتفاع متزايد، كما أن المجتمع الدراسة ضم مجموعة من الموظفين بمختلف رتبهم.

II. عينة الدراسة : يتشكل مجتمع الدراسة من 85 موظف من عدة مستويات إدارية مختلفة على مستوى المديرية الجهوية بورقلة وكل من وكالاتها التجارية القريبة من مقر الولاية وهي كل من وكالة ورقلة 'أ' و'ب' و'ج'، ووكالة تقرت والحجيرة وحاسي مسعود، وقد تم توزيع الاستبيان على العينة العشوائية المكونة من 65 موظف من 85 موظف لأن 20 موظف الباقية أغلبهم في عطلة أو مهمة إدارية تعذر الاتصال بهم، إذن عدد الإستمارات الموزعة 65 استمارة استبيان منها 25 على مستوى الوكالات التجارية و40 على مستوى المديرية الجهوية بورقلة.

### ثانياً: متغيرات الدراسة

تتكون محاور الدراسة من متغيرات مستقلة ومتغير تابع

I. المتغيرات المستقلة : تتمثل في العوامل الشخصية والعوامل التنظيمية، والذي بدوره مقسم إلى عدة أبعاد مشكلة بذلك

المتغيرات المستقلة وهي كالاتي: أبعاد العوامل الشخصية (الاتجاه، القدرات، الدافعية، إدراك الدور الوظيفي) أبعاد العوامل التنظيمية (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز، التدريب).

II. المتغير التابع : المتغير التابع يتمثل في نوايا ترك العمل.

### المطلب الثاني : أدوات الدراسة

في هذا المطلب نستعرض فيه كل من الاستبيان و الأساليب الإحصائية .

#### أولاً : الاستبيان

للتأكد من صحة فرضيات البحث اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة، احتوى الاستبيان على 69 سؤال، 5 أسئلة للمعلومات الشخصية والوظيفية، 50 سؤال للمتغيرين المستقلين العوامل الشخصية مقسم إلى 4 أبعاد، و العوامل التنظيمية مقسم إلى 6 أبعاد و 14 سؤال للمتغير التابع نوايا ترك العمل .

وقد تم توزيع 65 استبيان تم استرجاع 55، استبعد منها 2 لعدم الإجابة الجادة وعدم صلاحيتها للتحليل، ليصبح العدد 53 .

#### ثانياً: الأساليب الإحصائية

لتحليل النتائج تم استخدام برامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 20، من اجل تفرغ وترميز الإجابات، وللتحليل الإحصائي للبيانات، بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية :

- معامل الثبات ألفا كرونباخ من أجل قياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان؛
- التوزيعات التكرارية والنسبة المئوية؛
- المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري من أجل التعرف على اتجاه أفراد العينة تجاه الأسئلة؛

- أسلوب الانحدار البسيط، معامل الارتباط من أجل التعرف على العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كل على حدى؛
- تحليل التباين الأحادي أنوفا؛
- من أجل تحليل الإستبيان تم وضع مقاييس الإجابات لقياس آراء العينة عن طريق الإستبيان بالاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي كما هو مبين في الشكل التالي :

- الجدول رقم (1-2) : سلم ليكارت الثلاثي

الرأي	موافق	موافق بشكل متوسط	غير موافق
الدرجة	3	2	1

- المصدر: من إعداد الطالب

- يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال درجة الموافقة ومستوى التقييم، ويتم ذلك بحساب طول الفترة وهي عبارة على حاصل قسمة 2 إلى 3، حيث 2 تمثل عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة، من 2 إلى 3)، و3 عدد الاختيارات، ومنه طول المسافة يساوي  $0,66 = \frac{2}{3}$ ، فيصبح التقييم وفق السلم المبين في الجدول التالي :

- الجدول رقم (2-2) : المتوسط الحسابي المرجح

الإجابة	المتوسط المرجح
غير موافق	من 1 إلى 1.66
موافق بشكل متوسط	من 1.67 إلى 2.33
موافق	من 2.34 إلى 3

- المصدر: من إعداد الطالب بناء على حساب القيم المرجحة

ثالثاً: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات .

صدق أداة الدراسة :

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال (الملحق رقم 01)، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي .

. ثبات الاستبيان :

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلو حظ أن معامل الثبات لشركة الوطنية للتأمين ورقلة نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة.

جدول رقم (2-3): معاملات الثبات لشركة الوطنية للتأمين باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

عدد العبارات	64
معامل ألفا كرونباخ	0,675

المصدر : من إعداد الطالب بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يصل إلى 67.5 %، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من والثبات و الثقة ، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة .

المطلب الأول : نتائج الدراسة التطبيقية

أولا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

سنتطرق في هذه الفقرة إلى دراسة توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية ( الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية،رتبة الوظيفة).

I. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (4-2): التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	34	64.2%
انثى	19	35.8%
المجموع	53	100%

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS

من الجدول رقم 4.2 يتضح أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة بين الذكور (64.2%) والإناث (35.8%)، أي يمثل الذكور 34 فرد من العينة مقابل 19 فرد من الإناث .

II. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر :



الجدول رقم (5-2): التوزيع التكراري للعينة حسب العمر

العمر	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 30 سنة	4	7.5%
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	36	67.9%
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	9	17%
50 سنة وأكثر	4	7.5%
المجموع	53	100%

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS

من الجدول رقم 5.2 يتضح أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة بين الفئات العمرية فنجد أن أكبر نسبة هي الفئة الثانية بين 30 سنة وأقل من 40 سنة بنسبة كبيرة جدا تقدر ب 67.9% وهو عامل مهم ونقطة قوة كبيرة للمؤسسة في حين نجد الفئة الثانية بين 40 سنة وأقل من 50 سنة بنسبة 17% ثم تليها الفئة الأولى والأخيرة بنسبة 7.5%.

### III. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي :

الجدول رقم (6-2): التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
مستوى ثانوي أو أقل	8	15.1%
تقني أو تقني سامي	6	11.3%
شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس	37	69.8%
ماستر أو ماجستير أو دكتوراه	2	2%
المجموع	53	100%

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS

من الجدول 6.2 يتضح أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة بين المستويات التعليمية فنجد أن أكبر نسبة هي الفئة الثالثة أي التي لها مستوى شهادة الدراسات او ليسانس أو مهندس دولة بنسبة كبيرة جدا تقدر ب 69.8% وهو عامل مهم ونقطة قوة كبيرة للمؤسسة في حين نجد الفئة الأولى التي لها مستوى ثانوي أو أقل بنسبة 15.1% ثم تليها الفئة الثانية الحاصلة على تقني أو تقني سامي بنسبة 11.3% وتليها أخيرا التي لديها مستوى أكبر من الماستر بنسبة 2%.

IV. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية :

الجدول رقم (7-2): التوزيع التكراري للعينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 5 سنوات	3	5.7%
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	31	58.5%
من 11 إلى 20 سنة	10	18.9%
أكثر من 20 سنة	9	17%
المجموع	53	100%

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS

من الجدول رقم 7.2 يتضح أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة فيما يتعلق بسنوات الخبرة المهنية فنجد أن أكبر نسبة هي الفئة الثانية أي التي لها خبرة بين 5 سنوات و10 سنوات بنسبة كبيرة جدا تقدر ب 58.5%، في حين نجد الفئة الثالثة التي لها خبرة بين 11 سنة و20 سنة بنسبة 18.9% ثم تليها الفئة الرابعة الحاصلة على خبرة بأكثر من 20 سنة بنسبة 17%، وتليها أخيرا التي لديها خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 5.7%.

V. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية :

الجدول رقم (8-2): التوزيع التكراري للعينة حسب الرتبة الوظيفية

الوظيفة	التكرار المطلق	التكرار النسبي
موظف	5	9.4%
رئيس فرع أو نائب رئيس مصلحة	32	60.4%
رئيس مصلحة	12	22.6%
مدير أو رئيس وكالة أو دائرة	4	7.5%
المجموع	53	100%

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS

من الجدول رقم 8.2 يتضح أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة بين الوظائف الإدارية، فنجد أن أكبر نسبة هي الفئة الثانية أي التي في رتبة رئيس فرع أو نائب رئيس مصلحة بنسبة كبيرة جدا تقدر ب 60.4%، في حين نجد الفئة الثالثة التي لها رتبة رئيس مصلحة بنسبة 22.6% ثم تليها الفئة الأولى التي تعمل في رتبة موظف في مكتب بنسبة 9.4%، وتليها أخيرا التي لديها رتبة مدير أو رئيس وكالة أو دائرة بنسبة 7.5%.

ثانيا : تحليل البيانات المتعلقة بواقع العوامل الشخصية والتنظيمية ونوايا ترك العمل في الشركة محل الدراسة .  
ومن اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارت" ذي 3 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك :

1. واقع العوامل الشخصية بالشركة الوطنية للتأمين ورقلة .

العوامل الشخصية هي أربعة: الاتجاه، القدرات، الدافعية وإدراك الدور الوظيفي والجدول الموالي بين تحليل عبارات هذا المتغير المستقل.

جدول رقم(9-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال الشركة الوطنية للتأمين حول

العوامل الشخصية.

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	العمل يوفر لي فرص تحقيق ما أحتاجه من قدرة مالية ومكانة اجتماعية مناسبة	1.08	0.331	22	منخفض
2	أنا راضي ومرتاح بالعمل	1.09	0.354	21	منخفض
3	يوفر لي العمل مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر	1.08	0.331	22	منخفض
	المتوسط العام لبعده الاتجاه	1.08	0.010	--	منخفض
4	أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار وامتلك القدرة على الإقناع	2.83	0.509	6	مرتفع
5	لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل	2.92	0.331	2	مرتفع
6	لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة	2.81	0.521	7	مرتفع
7	لدي القدرة على تحليل مهام العمل	2.92	0.331	2	مرتفع
8	أتحمل مسؤولية ما أقوم به من أعمال ولدي الاستعداد لمواجهة النتائج المترتبة عن ذلك	2.89	0.375	4	مرتفع
9	أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل الذي أقوم به كل فترة	2.79	0.532	8	مرتفع
	المتوسط العام لبعده القدرات	2.86	0.054	--	مرتفع
10	إن رغبتى في النجاح تدفعني للجد والمثابرة	2.92	0.331	2	مرتفع
11	إذا لم استطع إنجاز مهمة معينة بالشكل الذي أريده فإنني أبذل كل الجهود لتحسين أدائى	2.79	0.532	8	مرتفع
12	لدي رغبة في التحدي أثناء إنجاز العمل مهما بدا العمل صعبا	2.92	0.331	2	مرتفع
13	أبذل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائى	2.94	0.233	1	مرتفع
14	أبذل أكبر وقت ممكن من اجل تحسين قدراتى في مجال عملى	2.89	0.375	4	مرتفع
	المتوسط العام لبعده الدافعية	2.89	0.063	--	مرتفع

مرتفع	2	0.331	2.92	تميز وظيفتي بوضوح الأهداف	15
مرتفع	2	0.331	2.92	تحدد المؤسسة المهام المطلوبة مني إنجازها في إطار وظيفتي	16
مرتفع	10	0.575	2.70	لدي تصور وإدراك كامل عن وظيفتي ومكوناتها	17
متوسط	13	0.581	2.32	أدرك السلوكيات والأعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها	18
مرتفع	8	0.532	2.79	أنا أعرف جيدا مسؤولياتي الوظيفية	19
مرتفع	--	0.248	2.73	المتوسط العام لإدراك الدور الوظيفي	
مرتفع	--	0.670	2.55	المتوسط العام للعوامل الشخصية	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بالنظر إلى الجدول أعلاه الذي يتضمن تحليل عبارات الجزء الأول المخصص لبعض العوامل الشخصية، نلاحظ أن أغلب المتوسطات كانت إيجابية، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات، وقد بلغ المتوسط العام (2.55) وانحراف معياري (0.670) وهي قيمة إيجابية تعكس الموافقة على محتوى هذه العبارات ومن الجدول أعلاه نستنتج:

- المتوسط الحسابي لعبارات اتجاه الفرد نحو وظيفته وميوله ورغبته للاستقرار فيها، قد بلغ (1.082) وانحراف معياري (0.010)، وهو ذو قيمة منخفضة وهذا يعكس درجة موافقة منخفضة حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت العبارة رقم 02) أنا راضي ومرتاح بالعمل ( المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (1.09) وانحراف معياري (0.35) في حين جاءت الفقرة 03) يوفر لي العمل مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.08) وانحراف معياري (0.33)، كما يظهر من الجدول أن متوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة منخفضة مما يدل على عدم وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الاتجاه لدى العاملين.

- المتوسط الحسابي لعبارات قدرات الفرد قد بلغ (2.86) وانحراف معياري (0.054) وقد احتلت الفقرة رقم 05) (لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (0.33) في حين جاءت الفقرة 09) (أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل الذي أقوم به كل فترة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.79) وانحراف معياري (0.53)، كما يظهر من الجدول أن متوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الاتجاه لدى العاملين.

- المتوسط الحسابي لعبارات دافعية قد بلغ (2.89) وانحراف معياري (0.063) وقد احتلت الفقرة رقم 13) (أبدل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (0.23) في حين جاءت الفقرة 11) (إذا لم استطع إنجاز مهمة معينة بالشكل الذي أريده فإنني أبدل كل الجهود لتحسين أدائي) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.79) وانحراف معياري (0.53)، كما يظهر من الجدول أن متوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الدافعية لدى العاملين.

- وأخيرا المتوسط الحسابي لعبارات إدراك الدور الوظيفي قد بلغ (2.73) وانحراف معياري (0.24) وقد احتلت الفقرة رقم 15) (تميز وظيفتي بوضوح الأهداف) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (0.33) في حين جاءت الفقرة 18

(أدرك السلوكيات والأعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.32) وانحراف معياري (0.58)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم إدراك الدور الوظيفي لدى العاملين.

جدول رقم(2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الشركة الوطنية للتأمين

لأبعاد العوامل الشخصية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	المتوسط العام لبعد الاتجاه	1.08	0.010	4	منخفض
2	المتوسط العام لبعد القدرات	2.86	0.054	2	مرتفع
3	المتوسط العام لبعد الدافعية	2.89	0.063	1	مرتفع
4	المتوسط العام لإدراك الدور الوظيفي	2.73	0.248	3	مرتفع
5	المتوسط العام للعوامل الشخصية	2.55	0.670	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بان اغلب الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع وأعلى متوسط حسابي كان لبعد الدافعية وهو(2.89) وانحراف معياري (0.063) وهذا يدل على أن الأفراد لديهم مستوى دافعية كبير يساعدهم على انجاز مهامهم وتحقيق أهدافهم الشخصية والعملية , في حين جاء بعد الاتجاه في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي(1.08) وانحراف معياري(0.01) وهذا يدل على عدم وجود درجة من الرضي والارتياح في العمل لدى العمال ، فالعمل لا يوفر لهم ما يحتاجونه من قدرة مالية ومكانة اجتماعية مناسبة، بالرغم من أن البعض منهم يرى بأنه يوفر لهم مزايا قد يوفرها لهم عمل آخر .  
عموما توجد نظرة إيجابية حول العوامل الشخصية, أي هناك وعي وفهم عالي لمفهوم العوامل الشخصية من طرف المبحوثين، وهو ما وهو ما يؤكد الفرضية الأولى بأن هناك توفر مستوى جيد من العوامل الشخصية لدى أفراد عينة الدراسة بشركة الوطنية للتأمين ورقلة

2 . واقع العوامل التنظيمية شركة الوطنية للتأمين:

العوامل التنظيمية هي ستة: الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز والتدريب، والجدول الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير المستقل .

جدول رقم(11-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال شركة الوطنية للتأمين

حول العوامل التنظيمية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
20	الهيكل التنظيمي في المؤسسة يتميز بوضوح أجزائه وتركيبته.	2.87	0.440	5	مرتفع

مرتفع	2	0.331	2.92	يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في تقسيم الهيكل التنظيمي	21
مرتفع	10	0.575	2.70	العلاقات بين الوظائف الموجودة في المؤسسة واضحة ومتكاملة	22
مرتفع	11	0.649	2.66	الهيكل التنظيمي في المؤسسة يساعد على سرعة الانجاز بسبب انخفاض البيروقراطية وبساطة الإجراءات	23
مرتفع	--	0.126	2.788	المتوسط العام لبعده الهيكل التنظيمي	
مرتفع	8	0.532	2.79	توفر المؤسسة الموارد والتجهيزات اللازمة لانجاز العمل	24
مرتفع	2	0.331	2.92	الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة	25
مرتفع	9	0.551	2.75	الجو في مكان العمل يتسم بالنظافة وقلّة الضوضاء	26
مرتفع	2	0.331	2.92	توفر المؤسسة أجهزة التكييف لمواجهة البرودة والحرارة في مكان العمل	27
مرتفع	2	0.331	2.92	توفر المؤسسة ظروف الأمن والسلامة لجميع العاملين	28
مرتفع	--	0.083	2.864	المتوسط العام لبعده بيئة العمل المادية	
متوسط	17	0.482	1.87	يؤكد المديرون على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام	29
متوسط	15	0.491	1.91	يقوم المديرون بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار	30
مرتفع	2	0.331	2.92	يشجع المديرون العمل بأسلوب الفريق وتعمل على تقليل التسلسل الهرمي في السلطة	31
مرتفع	2	0.331	2.92	يفوض المديرون في مكان العمل بعض من صلاحياتهم للعمال	32
منخفض	17	0.652	1.87	يشجع المديرون العمال على الحوار وتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم	33
مرتفع	12	0.750	2.51	هناك ثقة وتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين	34
منخفض	16	0.482	1.87	يعمل المديرون على تحفيز العمال لأداء مهامهم	35
منخفض	18	0.551	1.25	يعقد المديرون اجتماعات دورية بين العمال والإدارة لمناقشة مختلف القضايا	36
متوسط	--	0.59	2.139	المتوسط العام لبعده نمط القيادة	
مرتفع	2	0.331	2.92	يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة	37
مرتفع	3	0.354	2.91	يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالعمل بسهولة	38
متوسط	14	0.340	2.00	توفر الإدارة للعمال المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبدقة	39
مرتفع	3	0.354	2.91	الاتصال في المؤسسة يتم في كلا الاتجاهين بين الرؤساء والمرؤوسين	40
مرتفع	--	0.456	2.684	المتوسط العام لبعده الاتصال الإداري	

41	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المؤهل العلمي الذي احمله	1.08	0.331	22	منخفض
42	الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيش	1.09	0.354	21	منخفض
43	مستوى الأجر الحالي يساعدني على العمل بشكل أفضل	1.08	0.331	22	منخفض
44	نظام الأجور والحوافز في المؤسسة يرتبط بنتائج الأداء في العمل	1.19	0.557	19	منخفض
45	تمنح المؤسسة العمال مكافئات متنوعة تساعدكم على العمل بشكل أفضل	1.17	0.545	20	منخفض
المتوسط العام لبعء الأجور والحوافز					
46	توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام	2.94	0.305	1	مرتفع
47	يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي اعمل بها	2.91	0.405	3	مرتفع
48	تزيد برامج التدريب التي تضعها المؤسسة من ثقة العمال بأنفسهم وبمستوى نشاطهم	2.89	0.423	4	مرتفع
49	تساهم برامج التدريب في المؤسسة في تحسين مهارات وإمكانيات الموظفين في العمل	2.94	0.305	1	مرتفع
50	يستخدم العمال معارفهم ومهاراتهم المكتسبة من التدريب في تحسين أداءهم لأعمالهم	2.87	0.440	5	مرتفع
المتوسط العام لبعء التدريب					
المتوسط العام للعوامل التنظيمية					
		2.370	0.710	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بعد تحليل عبارات المتغير المستقل الثاني (العوامل التنظيمية) في الجدول أعلاه، يتضح أن المتوسط الحسابي العام هو (2.37) وانحرافه المعياري (0.71) وهو ذو قيمة مرتفعة، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه العبارات، وقد يدل على وجود نظرة إيجابية تجاه واقع بعض المتغيرات التنظيمية في الشركة .

- المتوسط الحسابي لعبارات الهيكل التنظيمي قد بلغ (2.78) وانحراف معياري (0.12) وقد احتلت الفقرة رقم 21 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (0.33) في حين جاءت الفقرة 23 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.66) وانحراف معياري (0.64)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الهيكل التنظيمي لدى العاملين.

- المتوسط الحسابي العام لعبارات بيئة العمل المادية قد بلغ (2.86) وانحراف معياري (0.083) وقد احتلت الفقرة رقم 28 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (0.33) في حين جاءت الفقرة 26 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.75) وانحراف معياري (0.55)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم بيئة العمل المادية لدى العاملين.

- المتوسط الحسابي لعبارات نمط القيادة قد بلغ (2.13) وانحراف معياري (0.59) وقد احتلت الفقرة رقم 32 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (0.33) في حين جاءت الفقرة 36 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.25) وانحراف معياري (0.55)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم بيئة العمل المادية لدى العاملين.
- المتوسط الحسابي لعبارات الاتصال الإداري قد بلغ (2.68) وانحراف معياري (0.45) وقد احتلت الفقرة رقم 37 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (0.33) في حين جاءت الفقرة 39 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.00) وانحراف معياري (0.34)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الاتصال الإداري لدى العاملين.
- المتوسط الحسابي لعبارات الأجور والحوافز قد بلغ (1.12) وانحراف معياري (0.05) وقد احتلت الفقرة رقم 44 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (1.19) وانحراف معياري (0.55) في حين جاءت الفقرة 43 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.08) وانحراف معياري (0.33)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة منخفضة وهذا يدل على وجود نظرة سلبية نوعا ما حول نظام الأجور والحوافز في الشركة ومما قد يؤثر سلبا على أدائهم.
- المتوسط الحسابي لعبارات بعد التدريب في الشركة قد بلغ (2.90) وانحراف معياري (0.03) وقد احتلت الفقرة رقم 49 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (0.30) في حين جاءت الفقرة 50 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.87) وانحراف معياري (0.44)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم التدريب لدى العاملين.



جدول رقم(12-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال الشركة الوطنية للتأمين

لأبعاد العوامل التنظيمية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	المتوسط العام لبعده الهيكل التنظيمي	2.788	0.126	3	مرتفع
2	المتوسط العام لبعده بيئة العمل المادية	2.864	0.083	2	مرتفع
3	المتوسط العام لبعده نمط القيادة	2.139	0.590	5	متوسط
4	المتوسط العام لبعده الاتصال الإداري	2.684	0.456	4	مرتفع
5	المتوسط العام لبعده الأجور والحوافز	1.121	0.054	6	منخفض
6	المتوسط العام لبعده التدريب	2.909	0.031	1	مرتفع
7	المتوسط العام للعوامل التنظيمية	2.370	0.710	--	مرتفع
8	المتوسط العام للعوامل الشخصية و التنظيمية	2.46	0.689	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بان كل الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع وأعلى متوسط حسابي كان لبعده التدريب(2.90) وانحراف معياري(0.03) وهذا يدل على أن التدريب بالشركة كان مناسب وحقق نوع من الرضي لدى المبحوثين، فبالرغم من أهمية هذا البعد للعاملين بما يحققه لهم من تحسين في المهارات الإمكانات وزيادة الثقة في النفس، في حين جاء بعد الأجور والحوافز في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي(1.12) وانحراف معياري(0.03) وهذا يدل وجود نظرة سلبية نوعا ما حول نظام الأجور والحوافز في الشركة ومما قد يؤثر سلبا على أدائهم.

عموما توجد نظرة إيجابية حول العوامل التنظيمية، أي هناك وعي وفهم عالي لمفهوم العوامل التنظيمية .

### 3. واقع نوايا ترك العمل

المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات العمال عينة الدراسة على العبارات المتمثلة في محور نية ترك العمل.

الجدول رقم (13-2) يوضح إجابات عينة الدراسة على نية ترك العمل

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أشعر بالإحباط لعدم تحقيق وظيفتي لطموحاتي	2.75	0.617	6	مرتفع
2	أعتقد أن هناك فرص عمل أفضل في مؤسسات أخرى	2.89	0.375	3	مرتفع
3	لدي رغبة في العمل لدى شركة تمنح امتيازات أفضل	2.94	0.305	1	مرتفع
4	عدم وجود فرص الترقية قد يدفعني لمغادرة الشركة يوماً ما	2.79	0.532	4	مرتفع
5	ارغب في تغيير عملي لأنني أعاني من مشاكل مع الإدارة	1.68	0.728	11	مرتفع
6	أرى بأن مؤهلاتي لا تتناسب تماماً مع الوظيفة التي أشغلها	2.92	0.331	2	مرتفع
7	في حالة ما لم أغير وظيفتي في الشركة فسوف أترك العمل نهائياً	2.13	0.652	10	مرتفع
8	إذا زادت الحوافز و المكافآت في الشركة فسوف أتخلى عن فكرة ترك العمل فيه	2.92	0.331	2	مرتفع
9	أفكر دوماً في ترك العمل في هذه الشركة في حالة وجود بديل أو بدونه	2.77	0.577	5	مرتفع
10	لا يوجد انسجام بيني وبين زملائي في العمل	1.68	0.581	11	مرتفع
11	لو تتاح الفرصة لي للتقاعد المبكر لأسرعت إلى ذلك	2.62	0.686	7	مرتفع
12	بدأت في سؤال أصدقائي ومعارفي حول فرص عمل بمؤسسات أخرى	2.60	0.689	8	مرتفع
13	اعتزم ترك العمل بهذه الشركة في غضون الأشهر الستة المقبلة	2.15	0.718	9	مرتفع
14	ابحث جدياً عن فرص عمل شاغرة بالمؤسسات الأخرى	2.92	0.331	2	مرتفع
	المتوسط العام لنية ترك العمل	2.557	0.456	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب باعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان المتوسط العام لنية ترك العمل بلغ (2.55) بانحراف معياري (0.45) وهو ذو مستوى مرتفع ولقد جاءت العبارة رقم 03 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (0.94) وانحراف معياري (0.30)، كما جاءت العبارة رقم 05 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (0.68) وانحراف معياري (0.72)، وقد جاءت اغلب عباراته بدرجة مرتفع، وهذا ما يدل على نية ترك العمل في الشركة الوطنية للتأمين سائدة بدرجة مرتفعة.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج التطبيقية

أولاً: مناقشة النتائج المتوصل اليها

تحليل البيانات المتعلقة بمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية والعوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة محل الدراسة

### 1- العوامل الشخصية والتنظيمية

يتضح من خلال الجداول السابقة إن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية بلغ (2.46) وانحراف معياري (0.68)، وقد احتلت العبارة رقم 03 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (0.30)، في حين جاءت العبارة رقم 03 في الأخير بمتوسط حسابي (1.08) وانحراف معياري (0.33)، كما لوحظ أن اغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية مرتفعة، مما يدل على وعي العمال بعواملهم الشخصية التنظيمية المستقبلية من خلال توفير المؤسسة للمعلومات الضرورية لهم، ومنه نقبل الفرضية البحثية H1 ونرفض فرضية العدم H0 أي هناك إدارة جيدة للعوامل الشخصية والتنظيمية في الشركة، ومن هنا نحصل على الجواب على أنه هناك مستوى مرتفع من العوامل الشخصية والتنظيمية من قبل الشركة، حيث توصلت إلى أن استمرارية المؤسسة في تحسين العوامل الشخصية والتنظيمية للأفراد يعتبر عنصر مؤثر في نوايا ترك العمل.

### 2- نوايا ترك العمل

يتضح من خلال الجداول السابقة إن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بمفهوم نوايا ترك العمل بلغ (2.55) وانحراف معياري (0.45)، وقد احتلت العبارة رقم 03 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (0.30)، في حين جاءت العبارة رقم 05 في الأخير بمتوسط حسابي (1.68) وانحراف معياري (0.72)، كما لوحظ في الأخير أن اغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية مرتفعة وهذا يوضح بأن الشركة محل الدراسة لديهم فهم ووعي جيد بمفهوم نوايا ترك العمل، ومنه نقبل الفرضية البحثية H1 ونرفض فرضية العدم H0 أي وجود مستوى عالي من نوايا ترك العمل لدى العاملين وهذا راجع إلى العوامل التي ترفع من نوايا ترك العمل، ومن هذا نحصل على الجواب المتعلق بالسؤال الأول على أن واقع نوايا ترك العمل بالمؤسسة محل الدراسة كان عالي، حيث توصلت الدراسة إلى ان الشركة بما نوايا ترك العمل لدى العاملين.

ثانياً: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

1- العلاقات الإرتباطية بين متغيرات الدراسة

الجدول (14-2) : يوضح العلاقات الارتباطية بين اثر العوامل الشخصية والتنظيمية و نوايا ترك العمل

Corrélations			نية ترك العمل
Rho de Spearman	الاتجاه	Coefficient de	,422
		Sig. (bilatéral)	,002
		N	53
	القدرات	Coefficient de	<b>-,461</b>
		Sig. (bilatéral)	,001
		N	53
	الدافعية	Coefficient de	<b>-,414</b>
		Sig. (bilatéral)	,002
		N	53
	إدراك الدور الوظيفي	Coefficient de	,310
		Sig. (bilatéral)	,024
		N	53
	الهيكل التنظيمي	Coefficient de	,015
		Sig. (bilatéral)	,916
		N	53
	بيئة العمل المادية	Coefficient de	<b>-,118</b>
		Sig. (bilatéral)	,401
		N	53
نمط القيادة	Coefficient de	<b>-,673</b>	
	Sig. (bilatéral)	,000	
	N	53	
الاتصال الإداري	Coefficient de	,064	
	Sig. (bilatéral)	,649	
	N	53	
الأجور والحوافز	Coefficient de	<b>-,309</b>	
	Sig. (bilatéral)	,024	
	N	53	
التدريب	Coefficient de	,363	
	Sig. (bilatéral)	,008	
	N	53	
العوامل الشخصية	Coefficient de	<b>-,176</b>	
	Sig. (bilatéral)	,208	
	N	53	
العوامل التنظيمية	Coefficient de	<b>-,457</b>	
	Sig. (bilatéral)	,001	
	N	53	
المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية	Coefficient de	<b>-,446</b>	
	Sig. (bilatéral)	,001	
	N	53	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يتضح من خلال جدول الارتباط للشركة استنتجنا بان العلاقات الإرتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات سلبية بين أبعاد المتغير المستقل (العوامل الشخصية والتنظيمية) والمتغير التابع (نوايا ترك العمل) في المؤسسة محل الدراسة ، في حين وجدنا أن أكثر بعد من أبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية يؤثر على نوايا ترك العمل هو بعد الاتجاه بنسبة (42.2%) ومستوى دلالة (0.002)، وهو اقل من 0.05 وبالتالي على المؤسسة ان تراعي بشكل كبير على هذا البعد لدى أفراد العاملين وهذا دال على ان عمال المؤسسة لا يرغبون في الاستقرار بالمؤسسة وهذا أمر سلبي بالنسبة لها من حيث العوامل الشخصية والتنظيمية الذي يؤدي الى تزايد نوايا ترك العمل إلا ان هناك عوامل اخرى تؤثر في نوايا ترك العمل، تليها بعد التدريب بنسبة (31%) ومستوى دلالة (0.008)، في حين احتل بعد نمط القيادة المرتبة الأخيرة ، وبالتالي هنا يجب على المؤسسة ان تعمل على البحث على نقاط القوة والضعف ومحاولة معالجتها ، هذه النتائج تدل على أنه يوجد أدلة وإثباتات كافية من بيانات العينة للقول أنه هناك تأثير بشكل مقبول وعلاقة ارتباطية عكسية ضعيفة بين أبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية ونوايا ترك العمل.

ويعود سبب هذا الارتباط إلى أهمية كل بعد من ابعاد العوامل الشخصية والتنظيمية في تأثيرها على نوايا ترك العمل لدى العاملين ولكن بدرجات متفاوتة، حيث وجدنا ان الاتجاه كان كبير بالتأثير في نوايا ترك العمل لدى العاملين بالمؤسسة الا ان هناك عوامل أخرى تساهم في زيادة نوايا ترك العمل.

## 2-تحليل الانحدار الخطي باستخدام المربعات الصغرى

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة (العوامل الشخصية والتنظيمية) والمتغير التابع هو (نوايا ترك العمل) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

الجدول (15-2) : الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,377 <sup>a</sup>	,142	,126	2,26353

a. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية,

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن معامل الارتباط الخطي بين العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل بالنسبة لمؤسسة ذو مستوى ايجابي حيث بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الإرتباطية فيما بين المتغيرين ب(37.7%) .وهي قيمة ايجابية حيث تثبت وتؤكد على الدور المهم للعوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها في نوايا ترك العمل، وإثبات هذه الإجابة نقوم بتحليل الانحدار الخطي وذلك باستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.05% فإنه يتضح معامل الارتباط الذي يقيس العلاقة بين هذين المتغيرين يبلغ (37.7%) أي هناك ارتباط ضعيف بينهما، وبالتالي نقبل فرضية العدم H0 ونرفض الفرضية البحثية H1 التي ترى أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين المتغيرين، حيث ان مدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو(14.1%) وبالتالي نلاحظ

من خلال هذه النتيجة والتي قدرت بـ (14.1%) من نوايا ترك العمل يعود ذلك إلى العوامل الشخصية والتنظيمية على حد سواء، والنسبة المتبقية (85.9%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

### 3-تباين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تباين خط الانحدار والذي يدرس " مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات "

الجدول (16-2) يوضح تحليل تباين خط الانحدار لشركة التامين

#### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	43,415	1	43,415	8,474	,005 <sup>b</sup>
de Student	261,302	51	5,124		
Total	304,717	52			

a. Variable dépendante : نية ترك العمل

b. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية,

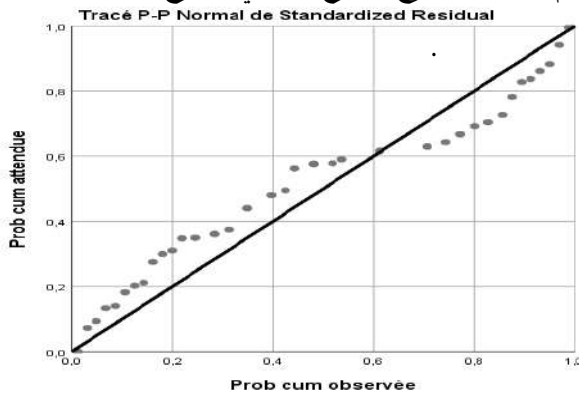
المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق لصد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 43.4 ومجموع مربعات البواقي هو 261.3 ومجموع المربعات الكلي يساوي (304.717)؛
- درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 51؛
- معدل مربعات الانحدار هو (43.415) ومعدل مربعات البواقي هو (5.124)؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (8.474)؛

مستوى دلالة الاختبار ( 0.005 ) يساوي مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.005 فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلاءم

المعطيات، والشكل التالي يوضح ذلك: الشكل رقم(1-2): يوضح التوزيع الطبيعي للناتج



المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

### 4-دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار

الجدول رقم (17-2): يوضح قيم ملائمة خط الانحدار

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	63,852	9,644		6,621	,000
المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية	-,230	,079	-,377	-2,911	,005

a. Variable dépendante : نية ترك العمل

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان :

- مقطع خط الانحدار يساوي 63.852 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم  $Y=a+bx$  أما ميل خط الانحدار b في الجدول هو -0.230 وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل  $Y=63.852-0.230x$  ، بحيث Y متغير تابع و X متغير مستقل؛

- نتيجة اختبار T على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل -2.911، ومقطع خط الانحدار 6.621 وعند دراسة قيم sig نجد ان القيم 0.000، 0.005 هي قيم مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة فتصبح معادلة خط الانحدار هي  $Y=63.852-0.230x$  ،

5- إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي :

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise) للتعرف بنوايا ترك العمل من خلال أساليب تنمية ودعم العوامل الشخصية والتنظيمية .

الجدول الموالي يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع:

جدول رقم (18-2): يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع:

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Mod el	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	نمط القيادة		Stepwise (Criteria:Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove>= ,100).
2	الهيكل التنظيمي		Stepwise (Criteria:Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove>= ,100).
3	التدريب		Stepwise (Criteria:Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove>= ,100).

a. Dependent Variable: نية ترك العمل

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن المتغيرات المستقلة المتبقية في نموذج الدراسة النهائي هم نمط القيادة و الهيكل التنظيمي و التدريب فقط .

الجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة :

جدول رقم(19-2): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,662 <sup>a</sup>	,438	,427	1,83218
2	,779 <sup>b</sup>	,607	,591	1,54812
3	,816 <sup>c</sup>	,665	,645	1,44323

a. Predictors: (Constant), نمط القيادة

b. Predictors: (Constant), الهيكل التنظيمي, نمط القيادة

c. Predictors: (Constant), الهيكل التنظيمي, نمط القيادة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج ثمانية متغيرات مستقلة والاحتفاظ بثلاثة متغيرات و هما نمط القيادة و الهيكل التنظيمي و التدريب وهذا ما يتوافق تماما مع نتائج عملية التحليل الإحصائي المتعدد السابقة .

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذه المتغيرات المستقلة (نمط القيادة و الهيكل التنظيمي و التدريب) والمتغير التابع (نوايا ترك العمل) نسبة 81.6% وهو دليل على وجود ارتباط خطي قوي بينها، حيث أن (66.5%) من نوايا ترك العمل يعود إلى نمط القيادة و الهيكل التنظيمي و التدريب والنسبة المتبقية (18.4%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ .

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل نمط القيادة لأنو لوحدة يضمن ارتباط خطي بنسبة 66.2% مع المتغير التابع رغم المستوى المتوسط لإجابات العمال على فقرات هذا المتغير في الاستبيان الذي قمنا بتحليله سابقا .



يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise :

جدول رقم (20-2) : يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133,516	1	133,516	39,774	,000 <sup>b</sup>
	Residual	171,201	51	3,357		
	Total	304,717	52			
2	Regression	184,882	2	92,441	38,570	,000 <sup>c</sup>
	Residual	119,835	50	2,397		
	Total	304,717	52			
3	Regression	202,654	3	67,551	32,431	,000 <sup>d</sup>
	Residual	102,063	49	2,083		
	Total	304,717	52			

a. Dependent Variable: نية ترك العمل

b. Predictors: (Constant), نمط القيادة

c. Predictors: (Constant), الهيكل التنظيمي, نمط القيادة

d. Predictors: (Constant), الهيكل التنظيمي, نمط القيادة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من الجدول السابق نجد ما يلي :- مجموع مربعات الانحدار يساوي 202.56 ومجموع مربعات البواقي هو 102.06

ومجموع المربعات الكلي يساوي 304.71 ؛

- درجة حرية الانحدار هي 3 ودرجة حرية البواقي هي 49 ؛

- معدل مربعات الانحدار هو 67.551 ومعدل مربعات البواقي هو 2.083 ؛

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 32.431؛

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 ، وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise:

جدول رقم (2-21) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	48,575	2,042		23,784	,000
	نمط القيادة	-,747	,118	-,662	-6,307	,000
2	(Constant)	38,650	2,752		14,044	,000
	نمط القيادة	-,716	,100	-,634	-7,134	,000
	الهيكل التنظيمي	,842	,182	,412	4,629	,000
3	(Constant)	28,203	4,402		6,407	,000
	نمط القيادة	-,576	,105	-,510	-5,483	,000
	الهيكل التنظيمي	,698	,177	,341	3,956	,000
	التدريب	,664	,227	,282	2,921	,005

a. Dependent Variable: نية ترك العمل

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة للقدرات وميل خط الانحدار بالنسبة للاتصال الإداري وفق المعادلة التالية :

$$y = 28.20 - 0.576x_1 + 0.698x_2 + 0.664x_3$$

ومنه معادلة خط الانحدار هي :

$$Y = a + cx_1 + bx_2 + bx_3$$

وعند دراسة قسم Sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 ونستنتج أن أهم الأساليب المؤثرة على نوايا ترك العمل هي نمط القيادة والهيكل التنظيمي و التدريب.

6- اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها على

نوايا ترك العمل

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها على نوايا ترك العمل تبعاً للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة)، الموضحة في الجداول التالية:

1- متغير الجنس:

الجدول (2-22) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها على نوايا ترك العمل حسب الجنس

ANOVA

نية ترك العمل

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,073	1	,073	,012	,912
Intragruppes	304,644	51	5,973		
Total	304,717	52			

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الإحصائية لمتغير الجنس Sig= 0.912 كانت اكبر من مستوى المعنوية 0.05% وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس على الإجابات حول نوايا ترك العمل للعاملين في المؤسسة، ومنه تتغير إجابات المستجوبين حول نوايا ترك العمل بسبب جنس العامل في المؤسسة محل الدراسة.

2- متغير العمر:

الجدول (2-23) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها على نوايا ترك العمل حسب العمر

ANOVA

نية ترك العمل

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	16,828	3	5,609	,955	,422
Intragruppes	287,889	49	5,875		
Total	304,717	52			

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر كانت قيمة Sig=0.442 وهي اكبر من 0.05% و بالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بمستوى معنوية 0,05% بين العمر ونوايا ترك العمل للعاملين بالمؤسسة إذن عمر المستجوبين لا يؤثر على

نوايا ترك العمل بالمؤسسة، وهذا ما يدل على ان المؤسسة تهتم بالفئتين العمريتين المتتاليتين تسعيان إلى خبرة أكثر في الميدان إلا أنها لا تتخلى عن الفئات الأخرى.

### 3- متغير المستوى التعليمي:

الجدول (2-24) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها على نوايا ترك العمل حسب المستوى التعليمي

#### ANOVA

نية ترك العمل

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1,279	3	,426	,069	,976
Intragruppes	303,438	49	6,193		
Total	304,717	52			

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية متغير المستوى التعليمي Sig= 0.976 كانت أكبر من مستوى المعنوية 0.05% وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي ونوايا ترك العمل للعاملين في المؤسسة، ومنه متغير المستوى التعليمي للمبشرين لا يؤثر على نوايا ترك العمل، أي ان نوايا ترك العمل ليس مربوط بمستواه التعليمي، وهذا ما يدل على ان المؤسسة تعمل وتسعى جاهدة لاستقطاب اليد العاملة ذو المستوى التعليمي الحسن الذي يساعدها في العمل.

### 4-متغير الوظيفة:

الجدول (2-25) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها على نوايا ترك العمل حسب الوظيفة

#### ANOVA

نية ترك العمل

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	29,131	3	9,710	1,727	,174
Intragruppes	275,586	49	5,624		
Total	304,717	52			

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الإحصائية لمتغير الوظيفة Sig= 0.174 كانت أكبر من مستوى المعنوية 0.05% وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوظيفة ونوايا ترك العمل

للعاملين في المؤسسة، ومنه متغير الوظيفة للمبحوثين لا يؤثر على نوايا ترك العمل في المؤسسة، أي ان نوايا ترك العمل ليس مربوطة بالوظيفة التي يشغلها العامل.

5-متغير الخبرة:

الجدول (2-26) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها على نوايا ترك العمل حسب الخبرة

ANOVA

نيتت كالعامل

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	31,448	3	10,483	1,880	,145
Intragroupes	273,269	49	5,577		
Total	304,717	52			

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الإحصائية لمتغير الخبرة Sig= 0.145 كانت أكبر من مستوى المعنوية 0.05% وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوظيفة ونوايا ترك العمل للعاملين في المؤسسة، ومنه متغير الوظيفة للمبحوثين لا يؤثر على نوايا ترك العمل في المؤسسة، أي ان نوايا ترك العمل ليس مربوطة بالخبرة التي يشغلها العامل.

### خلاصة الفصل :

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين حول العوامل الشخصية والتنظيمية ونوايا ترك العمل فيها، حيث تم التطرق فيها على مؤسسة محل الدراسة والتعرف عليها، وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية حيث اقتصر على 53 استبيان صالح لتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة لخصت فيما يلي :

- 1- بحيث أتضح أنو يوجد هناك مستوى عالي من نوايا ترك العمل لدى العاملين بالمؤسسة؛
- 2- كما تبين أن هناك إدارة متوسطة للعوامل الشخصية والتنظيمية للعاملين في المؤسسة؛
- 3- حيث بينت النتائج كذلك أن العوامل الشخصية والتنظيمية لا تؤثر بقوة على نوايا ترك العمل للعاملين بالمؤسسة.

الخاتمة

## الخاتمة :

يعد موضوع العوامل الشخصية والتنظيمية في الشركة الوطنية للتامين من الموضوعات التي أحضت باهتمام كبير من قبل الباحثين، حيث تسعى المؤسسة إلى التقليل من نوايا ترك العمل والاستقرار بها لهذا تسعى جاهدة إلى البحث عن جميع العوامل التي لها تأثير على نوايا ترك العمل سواء كان تأثيراً بشكلاً إيجابياً أو سلبياً، حيث تقوم بتعزيز العوامل التي لها تأثير إيجابي على خفض نوايا ترك العمل للاستفادة منها في الاستقرار والكشف عن العوامل التي لها تأثير سلبياً لمحاولة معالجتها.

ومن خلال الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها والتي أجريناها على عينة من الشركة الوطنية للتامين بولاية ورقلة

تمت معالجة الإشكالية التالية:

ما مدى أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل في الشركة الوطنية للتامين لعينة الدراسة؟

وعليه توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المتمثلة فيما يلي:

## -نتائج اختبار الفرضيات

**النتيجة الأولى:** اثبتت الدراسة ان العوامل الشخصية في المؤسسة محل الدراسة جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام للعوامل الشخصية (2.55)، وهو مستوى مرتفع.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة ان هناك مستوى مرتفع للعامل الشخصية في المؤسسة محل الدراسة.

**النتيجة الثانية:** اثبتت الدراسة ان العوامل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام للعوامل الشخصية (2.37)، وهو مستوى مرتفع.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة ان هناك مستوى مرتفع للعوامل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

**النتيجة الثالثة:** اثبتت الدراسة انه توجد علاقة عكسية ضعيفة ذات دلالة احصائية لأبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة، و لإثبات ذلك تم استخدام معامل الارتباط الخطي بين العوامل الشخصية والتنظيمية ونوايا ترك العمل والذي بلغ  $R^2 = 37\%$ ، اي ان هناك ارتباط ضعيف بين المتغيرين، بينما معامل التحديد بلغ  $R^2 = 14\%$ ، بمعنى  $14\%$  من نوايا ترك العمل يعود للعوامل الشخصية والتنظيمية والنسبة المتبقية ترجع لعوامل أخرى.

وان مستوى الدلالة لأبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية اقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وعليه توجد علاقة ذات دلالة احصائية لهذه الأبعاد على نوايا ترك العمل.



وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية لأبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة.

**النتيجة الرابعة:** تم اختبار صحة الفرضية عن طريق اختبار **Anova**، وتوصلت الدراسة الى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الأفراد عينة الدراسة حول نوايا ترك العمل تعزى لمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة). لان مستوى دلالة sig لهذه المتغيرات جاء محصور بين (0.14 و 0.97) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد. **النتيجة الخامسة:** اثبتت الدراسة ان نوايا ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة توجد بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.55) وهو مستوى مرتفع.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة ان هناك مستوى مرتفع لنوايا ترك العمل في المؤسسة محل الدراسة.

وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية الخامسة : توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى لمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).

## 8- نتائج الدراسة الميدانية:

- مستوى العوامل الشخصية مرتفع في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة؛
- مستوى العوامل التنظيمية مرتفع في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة؛
- توجد علاقة ارتباطية سلبية و ضعيفة لأبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية على نية ترك العمل في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول نية ترك العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)؛
- مستوى نوايا ترك العمل مرتفع في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة؛
- الابعاد الاكثر تأثيرا على نوايا ترك العمل في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة هي: (نمط القيادة، الهيكل التنظيمي، التدريب).

## الاقتراحات:

- الحرص على توفير الحوافز المادية والمعنوية والرفع من الأجور والمكافآت؛
- إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حدى وشرحها للعاملين بشكل دقيق؛
- تزويد العاملين بالمعلومات والبيانات الكافية عن وظائفهم وعن المؤسسة التي يعملون بها؛
- يجب على الادارة ان تتعرف على اهم المصادر المسببة في التفكير في ترك العمل، وبالتالي تتبنى مجموعة من الاجراءات والبرامج الايجابية المناسبة للتخفيف من حداتها؛

- الوقوف على مشاكل العمل وتحدياته لدى الموظفين،والعمل على معالجتها لتجنب تركهم العمل؛
- اجراء المزيد من الدراسات حول العوامل الشخصية والتنظيمية وكذا نوايا ترك العمل وتحليل اسبابها والعمل على ادارتها بشكل جيد.

#### افاق الدراسة:

- اثر الرضا الوظيفي على نوايا ترك العمل؛
- دراسة مقارنة للعوامل الشخصية والتنظيمية بين المؤسسات العمومية والمؤسسات الخاصة؛
- ظروف العمل وعلاقتها بنوايا ترك العمل؛
- اثر نية ترك العمل على اداء العاملين؛
- اثر تمكين والتدريب العاملين على نية ترك العمل .

# المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- 1- احمد بن محمد الغانم، العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدات خدمات الجمهور وعلاقتها بأدائهم، مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية، 2006
- 2- أسماء يوسف، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، الأردن، 2012
- 3- أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعية، بيروت، 1989،
- 4- رشيد مناصرية، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسي مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 09/2016،
- 5- ريم عمورة، أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2014،
- 6- عصام حيدر، فداء ناصر، أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، العدد الأول، 2014
- 7- فتحي أحمد ذياب عواد، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013،
- 8- فوزي القطاوية، العوامل التي تؤدي إلى الدوران الوظيفي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأردن 2007
- 9- ممدوح ختلان محمد، العوامل المؤثرة في انخفاض معدل دوران العمل واستقرار العاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة العراق، 2010

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Alexander belkin، work stress and turnover intentions among hospital hysicians، journal of work and organizational psychology، netanya academic callege، israel 2015.
- 2- l'eontaridi Rannia، M.work Related Stress، Quitting In tantions and absenteeism، UK"Univrstité de sterling 2002
- 3- S.V.Mxenge، M.DY.WILI، Organisational، Stress، and empl work، intention to Quit amongst administrative personnel at the university of Fort hare، International journal of Research In social sciences، eastern cape، south africa، vol، 4، 2015.

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
 كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
 قسم علوم التسيير

التخصص: ثانية ماستر إدارة أعمال

## استبيان

أخي الموظف/أختي الموظفة؛...

يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة تخرج ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال تحت عنوان " أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل في الشركة الوطنية للتأمين"، و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم جزيلًا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة.  
 ملاحظة: الإجابة تكون بوضع علامة (X) أمامها.

الطالب: موسى سويسى، البريد الإلكتروني: soucimoussa@gmail.com

أولا : البيانات والسمات الشخصية والوظيفية

	الجنس		العمر	مستوى التعليم	الخبرة	الوظيفة									
	أنثى	ذكر													
50 سنة فأكثر	من 41 إلى 50 سنة	من 30 إلى 40 سنة	أقل من 30 سنة	ماجستير أو ماجستير أو دكتوراه	شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس	تقني أو تقني سامي	مستوى ثانوي أو أقل	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	أقل من 11 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة	موظف	رئيس فرع أو نائب رئيس مصلحة	رئيس مصلحة	مدير أو رئيس دائرة أو مدير فرع

ثانيا : فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بالعوامل الشخصية:

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
	<b>البعد الأول : الاتجاه</b>			
1	العمل يوفر لي فرص تحقيق ما أحتماه من قدرة مالية ومكانة اجتماعية مناسبة			
2	أنا راضي ومرتاح بالعمل			
3	يوفر لي العمل مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر			
	<b>البعد الثاني : القدرات</b>			
4	أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار وامتلك القدرة على الإقناع			
5	لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل			
6	لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة			
7	لدي القدرة على تحليل مهام العمل			
8	أتحمل مسؤولية ما أقوم به من أعمال ولدي الاستعداد لمواجهة النتائج المترتبة عن ذلك			
9	أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل الذي أقوم به كل فترة			
	<b>البعد الثالث: الدافعية</b>			
10	إن رغبتى في النجاح تدفعني للجد والمثابرة			
11	إذا لم استطع إنجاز مهمة معينة بالشكل الذي أريده فإنني أبذل كل الجهود لتحسين أدائي			
12	لدي رغبة في التحدي أثناء إنجاز العمل مهما بدا العمل صعبا			
13	أبذل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائي			
14	أبذل أكبر وقت ممكن من أجل تحسين قدراتي في مجال عملي			
	<b>البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي</b>			
15	أتميز وظيفتي بوضوح الأهداف			
16	أحدد المؤسسة المهام المطلوبة مني لإنجازها في إطار وظيفتي			
17	لدي تصور وإدراك كامل عن وظيفتي ومكوناتها			
18	أدرك السلوكيات والأعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها			
19	أنا أعرف جيدا مسؤولياتي الوظيفية			

## ثالثا : فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بالعوامل التنظيمية :

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
	<b>البعد الأول : الهيكل التنظيمي</b>			
20	الهيكل التنظيمي في المؤسسة يتميز بوضوح أجزائه وتركيبته.			
21	يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في تقسيم الهيكل التنظيمي			
22	العلاقات بين الوظائف الموجودة في المؤسسة واضحة ومتكاملة			
23	الهيكل التنظيمي في المؤسسة يساعد على سرعة الانجاز بسبب انخفاض البيروقراطية وبساطة الإجراءات			
	<b>البعد الثاني : بيئة العمل المادية</b>			
24	توفر المؤسسة الموارد والتجهيزات اللازمة لانجاز العمل			
25	الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة			
26	الجو في مكان العمل يتسم بالنظافة وقلّة الضوضاء			
27	توفر المؤسسة أجهزة التكييف لمواجهة البرودة والحرارة في مكان العمل			
28	توفر المؤسسة ظروف الأمن والسلامة لجميع العاملين			
	<b>البعد الثالث : نمط القيادة</b>			
29	يؤكد المديرون على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام			
30	يقوم المديرون بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار			
31	يشجع المديرون العمل بأسلوب الفريق وتعمل على تقليل التسلسل الهرمي في السلطة			
32	يفوض المديرون في مكان العمل بعض من صلاحياتهم للعمال			
33	يشجع المديرون العمال على الحوار وتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم			
34	هناك ثقة وتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين			
35	يعمل المديرون على تحفيز العمال لأداء مهامهم			
36	يعقد المديرون اجتماعات دورية بين العمال والإدارة لمناقشة مختلف القضايا			
	<b>البعد الرابع : الاتصال الإداري</b>			
37	يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة			
38	يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالعمل بسهولة			
39	توفر الإدارة للعمال المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبدقة			
40	الاتصال في المؤسسة يتم في كلا الاتجاهين بين الرؤساء والمرؤوسين			
	<b>البعد الخامس : الأجور والحوافز</b>			



			الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المؤهل العلمي الذي احمله	41
			الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة	42
			مستوى الأجر الحالي يساعدني على العمل بشكل أفضل	43
			نظام الأجور والحوافز في المؤسسة يرتبط بنتائج الأداء في العمل	44
			تمنح المؤسسة العمال مكافآت متنوعة تساعدهم على العمل بشكل أفضل	45
			<b>البعد السادس : التدريب</b>	
			توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام	46
			يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي اعمل بها	47
			تزيد برامج التدريب التي تضعها المؤسسة من ثقة العمال بأنفسهم وبمستوى نشاطهم	48
			تساهم برامج التدريب في المؤسسة في تحسين مهارات وإمكانيات الموظفين في العمل	49
			يستخدم العمال معارفهم ومهاراتهم المكتسبة من التدريب في تحسين أداءهم لأعمالهم	50

رابعاً: فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بنوايا ترك العمل

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
	<b>نية ترك العمل</b>			
1	أشعر بالإحباط لعدم تحقيق وظيفتي لطموحاتي			
2	أعتقد أن هناك فرص عمل أفضل في مؤسسات أخرى			
3	لدي رغبة في العمل لدى شركة تمنح امتيازات أفضل			
4	عدم وجود فرص الترقية قد يدفعني لمغادرة الشركة يوماً ما			
5	ارغب في تغيير عملي لأني أعاني من مشاكل مع الإدارة			
6	أرى بأن مؤهلاتي لا تتناسب تماماً مع الوظيفة التي أشغلها			
7	في حالة ما لم أغير وظيفتي في الشركة فسوف أترك العمل نهائياً			
8	إذا زادت الحوافز و المكافآت في الشركة فسوف أتخلى عن فكرة ترك العمل فيه			
9	أفكر دوماً في ترك العمل في هذه الشركة في حالة وجود بديل أو بدونه			
10	لا يوجد انسجام بيني وبين زملائي في العمل			
11	لو تتاح الفرصة لي للتقاعد المبكر لأسرعت إلى ذلك			

			بدأت في سؤال أصدقائي ومعارفي حول فرص عمل بمؤسسات أخرى	12
			اعتزم ترك العمل بهذه الشركة في غضون الأشهر الستة المقبلة	13
			ابحث جدياً عن فرص عمل شاغرة بالمؤسسات الأخرى	14

## ملحق رقم 02

## قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
01	أ.د الحاج عراية	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
02	أ.د رجم خالد	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
03	أ.د مناصرية رشيد	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
04	أ.د خامرة بوعمامة	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة

## ملحق رقم 03

نتائج تحليل استبيان اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل بالشركة الوطنية للتأمين  
معالم اتساق الفاكرونباخ

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,675	64

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,377 <sup>a</sup>	,142	,126	2,26353

a. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	43,415	1	43,415	8,474	,005 <sup>b</sup>
de Student	261,302	51	5,124		
Total	304,717	52			

a. Variable dépendante : نية ترك العمل

b. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	63,852	9,644		6,621	,000
	المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية	-,230	,079	-,377	-2,911	,005

a. Variable dépendante : نية ترك العمل

الانحدار المتدرج:

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	نمط القيادة		Stepwise (Criteria:Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove>= ,100).
2	الهيكل التنظيمي		Stepwise (Criteria:Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove>= ,100).
3	التدريب		Stepwise (Criteria:Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove>= ,100).

a. Dependent Variable: نية ترك العمل

## ANOVA

نية ترك العمل

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,073	1	,073	,012	,912
Intragroupes	304,644	51	5,973		
Total	304,717	52			

## ANOVA

نية ترك العمل

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	16,828	3	5,609	,955	,422
Intragroupes	287,889	49	5,875		
Total	304,717	52			

## ANOVA

نية ترك العمل

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1,279	3	,426	,069	,976
Intragroupes	303,438	49	6,193		
Total	304,717	52			

## ANOVA

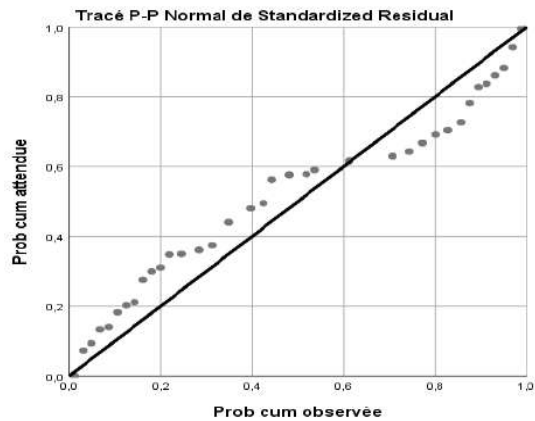
نية ترك العمل

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	29,131	3	9,710	1,727	,174
Intragroupes	275,586	49	5,624		
Total	304,717	52			

## ANOVA

ني فترك العمل

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	31,448	3	10,483	1,880	,145
Intragroupes	273,269	49	5,577		
Total	304,717	52			



## مصفوفة الارتباطات

Corrélations			نية ترك العمل
Rho de Spearman	الاتجاه	Coefficient de	,422
		Sig. (bilatéral)	,002
		N	53
	القدرات	Coefficient de	<b>-,461</b>
		Sig. (bilatéral)	,001
		N	53
	الدافعية	Coefficient de	<b>-,414</b>
		Sig. (bilatéral)	,002
		N	53
	إدراك الدور الوظيفي	Coefficient de	,310
		Sig. (bilatéral)	,024
		N	53
	الهيكل التنظيمي	Coefficient de	,015
		Sig. (bilatéral)	,916
		N	53
	بيئة العمل المادية	Coefficient de	<b>-,118</b>
		Sig. (bilatéral)	,401
		N	53
	نمط القيادة	Coefficient de	<b>-,673</b>
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	53
	الاتصال الإداري	Coefficient de	,064
		Sig. (bilatéral)	,649
		N	53
الأجور والحوافز	Coefficient de	<b>-,309</b>	
	Sig. (bilatéral)	,024	
	N	53	
التدريب	Coefficient de	,363	
	Sig. (bilatéral)	,008	
	N	53	
العوامل الشخصية	Coefficient de	<b>-,176</b>	
	Sig. (bilatéral)	,208	
	N	53	
العوامل التنظيمية	Coefficient de	<b>-,457</b>	
	Sig. (bilatéral)	,001	
	N	53	
المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية	Coefficient de	<b>-,446</b>	
	Sig. (bilatéral)	,001	
	N	53	

III	الإهداء
IV	شكر و عرفان
V	الملخص
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ - ج	المقدمة
1	<b>الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية</b>
2	المبحث الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لأثر العوامل الشخصية و التنظيمية على نوايا ترك العمل
2	المطلب الأول : الإطار المفاهيمي للعوامل الشخصية و التنظيمية
2	الفرع الأول : مفهوم العوامل الشخصية
4	الفرع الثاني : مفهوم العوامل التنظيمية
7	المطلب الثاني : مدخل لنية ترك العمل
7	الفرع الأول : مفهوم النية في ترك العمل
8	الفرع الثاني : الأسباب التي تؤدي إلى ترك العمل
8	الفرع الثالث : محددات نية ترك العمل
9	المبحث الثاني : عرض و مناقشة الدراسات السابقة لأثر العوامل الشخصية و التنظيمية على نوايا ترك العمل
9	المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة وتحليلها
10	الفرع الأول : الدراسات باللغة العربية
11	الفرع الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية
12	المطلب الثاني : مناقشة و مقارنة الدراسة السابقة
13	الفرع الأول : مناقشة الدراسات السابقة
14	الفرع الثاني : مقارنة الدراسة السابقة بالدراسة الحالية

15	خلاصة الفصل
16	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية
17	المبحث الأول : الطريقة و الأدوات
17	المطلب الأول : طريقة الدراسة
18	الفرع الأول : مجتمع و عينة الدراسة
18	الفرع الثاني : متغيرات الدراسة
19	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
20	الفرع الأول : الأدوات الإحصائية المستخدمة في التحليل
21	الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
22	المبحث الثاني : عرض و مناقشة النتائج
23	المطلب الأول : عرض النتائج
25	الفرع الأول : دراسة وصفية لعينة الدراسة
27	الفرع الثاني : صدق و ثبات الاستبيان
28	الفرع الثالث : التحليل الإحصائي لعينة الدراسة
32	الفرع الرابع : العلاقات و الارتباط بين المتغيرات
35	المطلب الثاني : مناقشة النتائج
37	الفرع الأول : اختبار الفرضيات
42	الفرع الثاني : مناقشة النتائج
43	الخاتمة
47	المراجع
50	الملاحق
61	الفهرس