مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية

اسم المقال: تأثير تغيرات البيئة الخارجية القسرية على اتجاهات العاملين في النية لترك العمل "دراسة ميدانية على العاملين في شركة سيريتل في دمشق"
اسم الكاتب: سماح الاختيار
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/467
تاريخ الاسترداد: 2026/11/22 18:08 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

تأثير تغيرات البيئة الخارجية القسرية على اتجاهات العاملين في النية لترك العمل

"دراسة ميدانية على العاملين في شركة سيريتل في دمشق"

سماح الاختيار*

إشراف: د. همام خونده

المخلص

هدفت الدراسة إلى البحث في ظروف عمل العاملين ونياتهم لترك العمل لناحية تأثرهم بتغييرات البيئة الخارجية التي تعيشها مؤسسات الأعمال لا سيما في ظل الأزمة التي تعيشها البلاد، لتحقيق هدف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة تكونت من (21) فقرة، وذلك لجمع البيانات، كما اختيرت عينة عشوائية من العاملين في مختلف المستويات الوظيفية العاملة في الشركة بلغت 120 مفردة، ووزعت عليهم استمارات الاستبانة، وبواسطة تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة، توصلت الدراسة إلى أن تغيرات البيئة الخارجية التي تمثلت بالعقوبات أحادية الجانب المؤثرة في العوامل الاجتماعية والاقتصادية والقانونية التي تعمل في ظلها الشركات، كان لها تأثير في اتجاهات العاملين للنية في ترك العمل في الشركة محل الدراسة والبحث عن فرص عمل أخرى.

*طالبة ماجستير - المعهد العالي للتنمية الإدارية – جامعة دمشق.

The Effect of Forced External Environment Changes on Employees' Attitudes of Turnover Intention

"Field Study on Syriatel Company Employees in Damascus"

Samah Alekhtear*
Supervisor: Dr. Humam Khwanda

Abstract

The study aimed to research the working conditions of workers and their attitudes of turnover intention in terms of being affected by the changes in the external environment which private business establishments have lived during the crisis in the country. To prove the goal of the study, the two researchers designed a questionnaire consisting of (21) paragraphs in order to collect the data. A random sample was chosen at different job levels working in the company amounted to 120 individuals. The questionnaire forms were distributed to them, and by analyzing the data and testing hypotheses using appropriate statistical test, the study reached the result that the changes in the external environment which was represented by unilateral sanctions effecting the social, economic and legal factors through which companies work, had an impact on the employees' attitudes on the turnover intention in the company under study and their search for other job opportunities.

* Master student at Higher Institute of Administrative Development.

المقدمة:

لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهدافها وتستمر في عالم الأعمال من دون الأخذ بعين الاعتبار البيئة؛ إذ تبلور ذلك باتجاهات المدارس الفكرية وآرائها، التي تطورت نتيجة تغير في مستجدات البيئة سواء كانت داخلية أم خارجية بدءاً من المدرسة الكلاسيكية وانتهاءً بالاتجاهات المعاصرة، ولا سيما نظرية النظم المفتوحة التي أولت البيئة المحيطة اهتماماً كبيراً، لناحية تأثيرها في المنظمة بناءً على افتراضات أساسية مؤداها أن المنظمات لا تعمل في فراغ؛ لأنها تمثل نظاماً مفتوحاً على البيئة تتفاعل معها.

في ظل تغيرات عالمية اتسمت بتوسع الهوة بين الأقطاب السياسية والاقتصادية لدول عالمية، وتزايد تراجع آثار العولمة (كتباطؤ النمو الاقتصادي العالمي والفروقات بين المجتمعات الإنسانية، وهيمنة الشركات متعددة الجنسيات)، وتزايد أفول العولمة باستجابة أولية وغير حاسمة للأزمة المالية العالمية بما لم يسمح بمعالجة جذرية لأسباب هذه الأزمة، لذلك سيكون الأسلوب الأكثر تميزاً قائماً على فكرة المجتمع المفتوح مع مراعاة الخصوصية لكل دولة (O'Sullivan, 2019)، الأمر الذي أدى إلى زيادة التحديات التي تواجهها إدارة المنظمات بشكل عام وإدارة الموارد البشرية في هذه المنظمات بشكل خاص، لا سيما في البلدان التي تعيش أزمات؛ ذلك أن إدارة الموارد البشرية بنيت بشكل أساسي اعتماداً على فرضيتين أساسيتين: الأولى أن الأفراد العاملين بوصفها النواة لتشكيل رأسمال الفكري فهم يشكلون المصدر الأول للميزة التنافسية للمنظمة، والثانية أن الإدارة الفعالة للموارد البشرية في إطار عمليات الاستقطاب والاحتفاظ بما يعزز التراكم المعرفي، وفي هذا الإطار تورد النظريات الإدارية عوامل كثيرة وأحياناً متضاربة حول موضوع الغياب وترك العمل (عمورة ، 2014، صفحة 2)، فقد آثار موضوع ترك العمل اهتماماً كبيراً للتداعيات السلبية المتمثلة بالخسائر المرتفعة التي تتحملها الشركات بسبب ترك العاملين لها (Belete, 2018, p. 1)، وهذا ما جعل عبارة " العاملون هم الأصل

الأكثر قيمة للشركة" شائعة بشكل كبير (الحميدي، اليوسفي، والعيسى، 2018، صفحة 263)، فالنية في ترك العمل هي المرحلة الأولى للتخطيط لترك العمل لعدم توافر بعض الأمور التي كان الفرد العامل يتوقع الحصول عليها، الأمر الذي يؤدي إلى توليد توتر داخلي نفسي لدى الفرد العامل؛ هل يبقى أم يغادر المنظمة التي يعمل فيها (بن سماعيلي، 2017، صفحة 13).

ومؤخراً شهدت البيئة السورية في إطار الأزمة والتداعيات الإقليمية والعالمية التي تمر بها المزيد من التعقيد والديناميكية لناحية تزايد العقوبات أحادية الجانب والضغوط الخارجية التي كان لها أثرها المباشر القسري في جهود الحكومة وقطاع الأعمال لناحية العمل في ظروف تتسم بعدم التأكد والغموض، الأمر الذي أدى بدوره إلى ظهور نوع من انعدام الأمن الوظيفي، وهو ما يحاول البحث تقصيه لناحية دراسة سلوك العاملين واتجاهاتهم نحو النية لترك العمل في تلك المنظمات، بواسطة بحث أثر العوامل البيئة الخارجية في اتجاهات العاملين في النية لترك العمل لدى شركة سيريتل المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية بوصفها من أهم مشغلي العمالة في الاقتصاد السوري.

الدراسات السابقة:

1-دراسة (الحميدي وآخرون، 2018): "أثر الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي في نية ترك العمل عند مقدمي خدمة الاتصالات في مدينة حلب"

هدف البحث إلى اختبار الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي للحد من ظاهرة ترك العمل عند مقدمي خدمات الاتصالات في مدينة حلب، وقد لجأ الباحثون إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بتوزيع استبانة على عينة من مقدمي الخدمة في محافظة حلب تعدادها (176) استبانة. وتوصل البحث إلى وجود تأثير معنوي للدعم التنظيمي المدرك في كل من الرضا الوظيفي ونية ترك العمل، كما تبين أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة معنويًا بين الدعم التنظيمي المدرك ونية ترك العمل بشكل جزئي.

2-دراسة (الزيدي، 2014): "دور تحليل بيئة المنظمة في الحد من ظاهرة الفساد"

هدف البحث إلى التعرف على مفهوم تحليل بيئة المنظمة وأثره في مكافحة الفساد في المنظمات؛ إذ اعتمد البحث الأسلوب الوصفي بمسح الأدبيات والدراسات ذات الصلة ودراستها. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن عملية تحليل بيئة المنظمة ليست غاية بحد ذاتها؛ وإنما وسيلة للوصول إلى غايات تحقق المنظمة بواسطتها الأهداف التي وضعها في ضوء الأهداف الاستراتيجية العامة للمنظمة، وأن المنظمات اليوم تعمل في بيئة عمل متغيرة وغير مستقرة؛ لذا أصبح من الضروري عمل تحليل استراتيجي واضح قادر على مواجهة منافسيها في أوقات المنافسة.

3-دراسة (Dominguez, Luis R., et al ,2014): "Why People Leave Their Jobs"

تهدف الدراسة إلى عرض نتائج مراجعة أدبيات الدراسات ذات الصلة للعوامل المختلفة المؤدية والمرتبطة بالنية لترك العمل، وقد استخدم الباحثون منهج المراجعة النقدية حيث تم ذكر 48 دراسة أجريت في 15 دولة مختلفة مع عينة من /35804/ موظف من شركات مختلفة بين عامي /2009-2013/، فكانت النتائج أن هناك علاقة بين متغيرات مختلفة والنية في ترك العمل، ومن أهم هذه المتغيرات: تأثير البيئة (الصراعات والاتصالات البديلة) يؤدي إلى وجود النية في ترك العمل بنسب عالية، وضوح الإجراءات والممارسات الإدارية يؤدي إلى وجود نية أقل في ترك العمل، وضوح نوع القيادة يؤدي إلى التقليل من النية في ترك العمل.

4-دراسة (حيدر وناصر،2014): "أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل"

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الخاصة السورية، قام الباحثان بتصميم استبانة تكونت من (13) فقرة وزعت على عينة عشوائية من أعضاء الهيئة التدريسية العاملين بالجامعات الخاصة بلغت /127/ مفردة عبر استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود تأثير واضح لانتهاك العقد النفسي

في النية في ترك العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الخاصة في سورية، ووجود فروق في إدراك أعضاء الهيئة التدريسية لانتهاك العقد النفسي بالنسبة إلى متغيرات (العمر، والمرتبة العلمية، ومصدر الشهادة)، في حين عدم وجود فروق جوهرية في إدراك أعضاء الهيئة التدريسية لانتهاك العقد النفسي بحسب متغيرات الجنس ونوع التفرغ والمسمى الوظيفي.

5- دراسة (عمورة، 2014): "أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل"

يستهدف البحث التعرف على العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين في شركة سيريتل، لا سيما بما يتعلق بظاهرة الاحتراق الوظيفي ومدى قدرتهم على تحقيق التوازن بين العمل والحياة وإدراكهم للعدالة التنظيمية الموجودة في الشركة، استخدم الباحث أسلوب المنهج الاستنتاجي بواسطة استبانة وزعت على /209/ عامل من مختلف المستويات الوظيفية العاملة في الشركة، تم التوصل إلى ثبوتية العلاقة ذات الدلالة المعنوية بين كل من الاحتراق الوظيفي والعدالة التوزيعية المدركة والعدالة الإجرائية المدركة من جهة ونيات ترك العمل من جهة أخرى، وبناءً عليه أثبتت اثنتان من الفرضيات البحثية ورفضت الفرضية المتعلقة بمعنوية الارتباط بين التوازن بين العمل والحياة.

6- دراسة (Genç, 2014): "Environmental Factors Affecting Human Resources Management Activities of Turkish Large Firms"

تهدف الدراسة إلى عرض العوامل البيئية التي تؤثر على أنشطة الموارد البشرية ودراستها، التي تستند إلى بحث أجري على /500/ شركة كبرى في تركيا، وذلك باستخدام المنهج الوصفي من خلال استبانات وزعت على /79/ شركة. ووفقاً لذلك فقد تحقق أن الشركات تأخذ العوامل الداخلية والخارجية في الاعتبار على مستوى عالٍ أو على الأقل معتدل بشكل عام. علاوةً على ذلك، تبين أن أولويات الإدارة العليا والتشريعات واللوائح والتغييرات في الاقتصاد الوطني وصفات الموظفين هي أهم العوامل التي تؤثر في أنشطة إدارة الموارد البشرية.

7-دراسة (Fong & Mahfar, 2013): "Relationship between Occupational Stress and Turnover Intention among Employees in a Furniture Manufacturing Company in Selangor"

يهدف البحث إلى دراسة العلاقة بين الإجهاد المهني ونية ترك العمل بين الموظفين في شركة تصنيع الأثاث في ولاية Selongor في ماليزيا، وذلك باستخدام المنهج الوصفي بواسطة استبانة وزعت عشوائياً على /95/ عامل لفحص العلاقة بين الإجهاد المهني ونية الدوران بين الموظفين؛ إذ كشفت النتائج أن غالبية المجيبين عانوا من مستوى غريب من الضغط المهني، في حين وجد أن أكثر من نصف المستطلعين لديهم مستوى معتدل من نية ترك العمل، وأن الإجهاد المهني كان مرتبطاً بشكل إيجابي مع بيئة العمل، وأشارت النتائج أن أبعاد الإجهاد المهني مثل (الهيكل التنظيمي، والدعم الاجتماعي، وعبء العمل الزائد، وتضارب الأدوار، وبيئة العمل) كانت مرتبطة ارتباطاً كبيرًا بنيات ترك العمل.

8- دراسة (رمضان، 2013): "عناصر البيئة الخارجية وعلاقتها بالنية الريادية لطلاب الجامعات باستخدام المرصد العالمي لريادة الأعمال"

هدفت هذه الدراسة إلى التحري عن عناصر البيئة الخارجية المحفزة والمعيقة لطلاب الجامعات السورية للشروع بأعمال ريادية والوقوف على الأهمية النسبية لكل عامل من تلك العوامل وتحليل العلاقة الإحصائية بينها وبين النية الريادية، وذلك باستخدام متغيرات من المرصد العالمي لريادة الأعمال (GEM)، وذلك عن طريق استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن متغيرات السياسات الحكومية والثقافة الوطنية والبرامج الحكومية وبرامج التمويل والتشريعات والقوانين المرتبطة بريادة الأعمال بشكل عام تعد من أهم العوامل المعيقة لطلاب الجامعات السورية للشروع في أعمال ريادية.

9- دراسة (Saban, 2013): "Effect of Internal and External Environment of Human Capital Development"

سعت الدراسة إلى اختبار وتحليل ما إذا كانت البيئة الداخلية والخارجية تؤثر على تنمية رأس المال البشري من خلال التدخل المخطط وإدارة الموارد البشرية، وتحسين الموظفين، والتعليم والتدريب، والاعتراف بأداء الموظف ورضا الموظفين، وقد استخدام الباحث أسلوب الدراسة التجريبية على شركات التصنيع التي طرحت أسهمها للاكتتاب العام في أندونيسيا، من خلال عينة من 12 شركة مدرجة في البورصة الإندونيسية، وتشير أهم نتائج هذه الدراسة إلى أن البيئة الخارجية لها تأثير إيجابي وهام على تخطيط وإدارة الموارد البشرية والتعليم والتدريب وتطوير رأس المال البشري، ولكن ليس لها أي تأثير على تحسين أداء الموظفين وتقديرهم، ورضا الموظفين.

تتمثل الاستفادة التي حققتها هذه الدراسة بواسطة الرجوع إلى الدراسات السابقة في التعرف على بعض العوامل التي إلى تؤدي توافر النية لدى العاملين لترك العمل، وكانت في الغالب تتعلق بالبيئة الداخلية للمنظمة، وهو ما يميز الحالة التي تناولتها الدراسة لناحية العوامل الخارجية التي اتسمت بالقسرية في اتجاهات العاملين وموقفهم من ترك العمل، كما تم الاهتداء إلى بعض المراجع والمصادر والبحوث المتعلقة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى إسهامها في بناء الهيكل النظري لهذه الدراسة.

تتميز هذه الدراسة من غيرها من الدراسات من حيث قياسها للعوامل الخارجية المحيطة بالمنظمة التي من الممكن أن تؤثر في نية العاملين لترك العمل، كما أنها تشكل نموذجاً متكاملاً؛ إذ شملت مستويات وظيفية عدّة بالإضافة إلى تطبيقها على واحدة من أكبر الشركات العاملة في سورية، والتي تعدّ من الشركات ذات الإدارة المتطورة للموارد البشرية.

1- مشكلة البحث:

بناءً على ما عرض في مقدمة الدراسة وما تم تناوله في الدراسات السابقة، فإن عملية تمكين المؤسسات تتطلب ثبات الكوادر الموكلة بأداء المهام واستدامتها، ولكن لوحظ في الآونة الأخيرة نتيجة التغييرات التي واجهت بيئة الأعمال السورية التي ترافقت مع إصدار العديد من التشريعات والقرارات في ضوء العقوبات الأحادية الجانب التي تمت في ظروف تتسم بعدم اليقين، وتأثيرها في الأمن الوظيفي لدى العاملين، ومن ثمّ نيات العاملين لترك العمل في معظم المنظمات التي طالتها تلك المحددات، ومن ثمّ يستهدف البحث تبيان أثر التغيرات بيئة العمل الخارجية في اتجاهات العاملين لنية ترك العمل، وبذلك تتبلور إشكالية الدراسة في الإجابة عن التساؤل الآتي:

ما هي اتجاهات العاملين في النية لترك العمل في ظل تغيرات البيئة الخارجية للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؟

ولتوضيح هذا التساؤل تم صياغة الأسئلة الفرعية التي تتركز في:

1- هل البيئة التي تعمل بها الشركة محل الدراسة تتسم بالاستقرار؟

2- ما مدى تأثير تغيرات البيئة الخارجية على النية لترك العمل لدى العاملين في الشركة محل الدراسة؟

3- هل هناك اختلاف في وجهات نظر العاملين تجاه النية لترك العمل في المؤسسة محل الدراسة؟

2- التعريف الإجرائي للمصطلحات:

البيئة التنظيمية (المتغير المستقل): جميع الظروف والأحداث والتأثيرات المحيطة بالمنظمة والمؤثرة فيها. (Davis, 1975, p. 420).

نيات ترك العمل (المتغير التابع): تشير إلى الرغبة في أن يترك الموظف الوظيفة الحالية التي يقوم بها (Belete, 2018, p. 1).

3- فرضيات البحث:

H1: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتغيرات البيئة الخارجية على نيات العاملين فيها لترك العمل في الشركة محل الدراسة.

H2: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين آراء العاملين في الشركة محل الدراسة لناحية نيات ترك العمل تعزى للمتغيرات الشخصية الآتية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

4- أهداف البحث:

يهدف البحث إلى الإجابة عن التساؤلات التي تطرحها الدراسة بواسطة التعرف على اتجاهات العاملين في النية لترك العمل في ظل تغيرات البيئة الخارجية بشكل عام والتغييرات في العقوبات الخارجية والقوانين والتشريعات والإجراءات الضريبية والقيم الاجتماعية بشكل خاص، وذلك بواسطة الأهداف الفرعية الآتية:

- حقيقة البيئة المحيطة بالمنظمة.
- طبيعة العلاقة بين التغيرات في البيئة المحيطة بالمنظمة ومستوى دوران العمل.
- مدى تأثير التغيرات البيئة المحيطة بالمنظمة ونيات العاملين في الترك الاختياري للعمل.

5- أهمية البحث:

تعد ظاهرة ترك العمل من أعقد الظواهر التي تواجهها المنظمات لناحية خصوصية المورد البشري وأهميته في استدامة عمل المؤسسة، ومما لا شك فيه أنها تعد من أكثر الظواهر كلفة على المنظمة وتتجلى أهمية البحث:

- الناحية النظرية: بتغطية البحث لموضوع على درجة عالية من الحداثة والتخصص بما يؤمن الرابط بين عدد من حقول الإدارة المهمة (التغيرات في البيئة الخارجية للمنظمة، الأمان الوظيفي، معدل دوران العمل متمثلاً في نوايا العاملين الاختيارية لترك العمل)، ومن ثم يسعى البحث للتأطير العلمي المنهجي لموضوع البحث.

- الناحية العملية: تتجلى أهمية البحث في عملية تمكين العاملين وتعزيز مقومات التشغيل في البيئة السورية من خلال إلقاء الضوء ميدانياً على الروح المعنوية للعاملين ومدى تأثرها بتغيرات البيئة المحيطة في شركة سيريتل ومدى تأثيرها في المقابل على نيات العاملين لديها في ترك عملهم؛ إذ تعد شركة سيريتل من أهم الشركات المشغلة لناحية استثمارها ولناحية تشغيلها لما يزيد عن (5,000) عامل ما يجعلها المشغل الأول للعمال، ومن ثم، فإن أي تغييرات في البيئة المحيطة بعمل هذه المؤسسة سيكون له تداعياته على المجتمع السوري، وهو ما ستحاول الدراسة تقديمه لناحية مقترحات عملية وميدانية لاحتواء هذه النيات قبل تحولها إلى فعل يكبد المنظمة الكثير من الخسائر.

6- منهجية البحث:

سنعتمد في إجراء هذه الدراسة على المنهج الوصفي عن طريق إجراء دراسة ميدانية عبر استخدم أسلوب الاستقصاء على العاملين في المؤسسة محل الدراسة نظراً لملائمة هذا المنهج لطبيعة إجراء هذه الدراسة وأهدافها وخصوصيتها، لا سيما في إطار ملائمة المنهج الوصفي لتقصي اتجاهات العاملين.

7- حدود البحث: تمثلت حدود الدراسة في الآتي:

- الحدود المكانية: محافظة دمشق.
- الحدود الزمانية: 2020.
- الحدود البشرية: العاملين في شركة سيريتل للاتصالات المساهمة المغفلة.
- الحدود الموضوعية: سيتم الاقتصار على دراسة البيئة المحيطة بالمنظمة والمتمثلة في البحث في (التغيير في القوانين والإجراءات والضوابط المؤسساتية والإجراءات الضريبية) وكيفية تأثر اتجاهات العاملين بها.

8- مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من الأفراد العاملين في شركة سيريتل للاتصالات السورية؛ إذ يشمل مجتمع الدراسة ما يقارب 5,300 موظف يعمل في هذه الشركة في مختلف المحافظات السورية (هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية، 2019)، ونظراً لأن المركز الرئيسي للشركة وغالبية القوى العاملة فيها تتركز في محافظة دمشق من حيث العدد والتنوع في المناصب الوظيفية والتفاوت في طبيعة العمل والمسؤوليات وخصوصية تناول الدراسة لتهديدات خارجية تكون لها تأثيراً في مركز الشركة، فإن الباحثين سيعتمدان العاملين في هذه الشركة في مدينة دمشق.

سيتم اختيار عينة ميسرة في الشركة مكونة من (120) عاملاً، وذلك تبعاً للهيكل التنظيمي للشركة الذي يتألف من أقسام سيتم توزيع الاستبانات في كل منها على العاملين في المستويات الإشرافية والإدارية وغير الإشرافية كافة في مختلف الدرجات الوظيفية.

الإطار النظري:

أولاً: البيئة الخارجية التنظيمية:

تعرف البيئة الخارجية للمنظمات على أنها خاصية متكاملة متطورة وديناميكية، تتضمن مجموعة من العوامل الاجتماعية والتكنولوجية والاقتصادية والسياسية والقانونية التي تتجاوز سيطرة منظمات الأعمال وتفرض قيودها على أنشطة المنظمات. يعتمد بقاء والمنظمة ونجاحها على التفاعل الماهر والمواءمة مع البيئة (Kuznetsova N. , et al., 2017, p. 311)، وكتب كثيرًا في السنوات الأخيرة عن ضرورة تضمين المتغيرات البيئية في دراسة السلوك التنظيمي، باعتبار أن المنظمات أنظمة مفتوحة على العالم الخارجي المحيط بها، تتفاعل معه، فيؤثر فيها وتؤثر فيه (الحمد، 1993، صفحة 5:7)

عرف (Daft, 2008, p. 140) البيئة التنظيمية بأنها "كل العناصر الموجودة خارج حدود المنظمة والتي لها القدرة على التأثير على كل أو جزء من المنظمة".

تحتوي البيئة التنظيمية على متغيرات (الفرص والتهديدات)، وهي تقع خارج حدود التنظيم، وليست تحت سيطرة الإدارة العليا ورقابتها في الأجل القصير (عبد الغني ورضا، 2017، صفحة 55)، تحتوي البيئة الخارجية على عنصرين أو مجموعتين، وهي:

البيئة العامة (Societal Environment): تشمل تلك القطاعات التي قد لا يكون لها تأثير مباشر في العمليات اليومية للشركة، ولكنها ستؤثر تأثيراً غير مباشر عليها. تشمل البيئة العامة غالباً على قطاعات حكومية، واجتماعية، وثقافية، وظروف اقتصادية، وتكنولوجية، وموارد مالية. تؤثر هذه القطاعات في جميع المنظمات في النهاية (Daft, 2008, p. 142)

البيئة الخاصة أو بيئة العمل (The Task Environment): وتشمل كل العناصر أو المجموعات ذات التأثير المباشر على عمليات التنظيم الأساسية ومن بعض عناصرها المساهمين، الحكومة، وجماعات المصلحة، والاتحادات التجارية (Eruemegbe, 2015, p. 484).

ثانياً: سياسات البيئة وأثرها في منظمات الأعمال:

تشمل البيئة الخارجية التغيرات في الاقتصاد الدولي والتغيرات في التكنولوجيا، والتغيرات في الاقتصاد الوطني والثقافة والتقاليد الوطنية، وخصائص القطاع الصناعي، والتشريع وتنظيم الأنشطة والتغيرات في أنشطة النقابات العمالية والمنافسين (Genç, 2014, p. 103:106)

ويرى (السكارنة، 2010، ص213) أن الواقع والظروف المحيطة بالمنظمة يمكن أن تشكل مصدرًا من مصادر التهديد لها، وتتسبب في عجز المنظمة عن تحقيق أهدافها المخططة. ويطرح بعض الأمثلة على هذه التهديدات، منها: تردي الأوضاع الاقتصادية في المجتمع، وزيادة النفقات والمصاريف، وتقليص مصادر الدعم، وتوسيع المنافسين في السوق، وصدور لوائح وقوانين لا تخدم نشاط المنظمة.

إلا أن النظرية المؤسسية تفترض أن بيئة الأعمال التجارية التي تعمل فيها المنظمات تمارس ضغوطًا عليها تثير هذه الضغوط ردوداً مختلفة؛ إذ تسعى المنظمات للحصول على الشرعية من أجل البقاء والازدهار في بيئتها (Njoroge, Ongeti,

(Kinuu, & Kasomi, 2016, p. 42)، لذا يأخذ تحليل البيئة الخارجية لأنشطة الأعمال مكاناً مهماً جداً في تطوير أي منظمة. ويرجع ذلك إلى حقيقة أن البيئة الخارجية الحديثة للمؤسسات تتميز بدرجة عالية للغاية من الديناميكية والتعقيد وعدم اليقين بالإضافة إلى ذلك، فإن أحد الشروط الرئيسية في الأعمال التجارية، وكذلك في مجالات الحياة الأخرى، هو قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات الخارجية في البيئة الكلية، وتوقع التهديدات المحتملة والقدرات المحتملة لها، كما يتيح وضع خطط ظرفية في الوقت المناسب في حال حدوث حالات غير متوقعة، وكذلك وضع تدابير لتحويل التهديدات المحتملة إلى قدرات محتملة (SHTAL, et al., 2018, p. 22).

ثالثاً: نوايا العاملين في ترك العمل:

يشير مفهوم ترك العمل إلى تقديم الاستقالة طوعاً من العمل في المنظمة. ولا شك أن ترك العمل يشكل تكلفة كبيرة لأي منظمة. وإن تكاليف ترك العمل تتضمن عادة تكاليف الاستقطاب والتعيين، وتكاليف التدريب والتطوير للوصول إلى متطلبات العمل من المهارات المختلفة؛ لذلك فإن ترك العمل يعد قضية بالغة الأهمية لقادة المنظمات؛ لأنه يعرقل سير العمليات التشغيلية، وينعكس سلباً على الروح المعنوية لبقية العاملين، بالإضافة إلى أنه يزيد من تكاليف استقطاب عاملين جدد وتعيينهم (الحميدي، اليوسفي، و العيسى، 2018، صفحة 268). وعادةً ينظر العلماء إلى دوران العمل ونياته بوصفه نوعًا من الانسحاب، ومع ذلك هناك فرق بين نية العاملين في ترك العمل ودوران العمل؛ إذ يمثل دوران العمل السلوك الفعلي لترك الموظفين للعمل، في حين أن نية ترك العمل تمثل القصد السلوكي للموظفين، وهو احتمال المتوقع للموظفين أن يتركوا العمل في المؤسسة الحالية (Joarder, Sharif, & Ahmad, 2011, p. 1)

عرف (Price, 1997, p. 303) دوران العمل بأنه "حركة انتقال العامل الطوعية خارج حدود المنظمة التي يعمل بها متخليًا عن عضويته فيها.

في حين عرف آخرون نية ترك العمل بأنها " رغبة العاملين المخططة لترك العمل بالمنظمة، أو مدى احتمال أن يتقدم الموظف بطلب استقالته عن وظيفته الحالية في فترة زمنية محددة" (Fong & Mahfar, 2013, p. 35).

يرى الباحثان أن نية ترك العمل تمثل حالة شخصية تتأثر بالأمن الوظيفي للعامل، وغالبًا ما تنتهي بمغادرة الشركة.

رابعاً: العوامل المحددة لنية العاملين في ترك العمل:

هناك عوامل عدة يمكن أن تؤثر في نية العاملين لترك العمل، وتعد من أهم المحددات للسلوك التنظيمي للعاملين الذي ينعكس بشكل واضح وكبير على نيات العاملين في التفكير بخيارات بديلة عن عملهم الحالي وعن منظماتهم الحالية. بشكل عام يمكننا تقسيم العوامل المحددة للنية في ترك العمل إلى ثلاث فئات رئيسة:

1- عوامل البيئة الخارجية: تمثل هذه العوامل المحددات التي تقع خارج نطاق سيطرة الفرد العامل والمنظمة، ومن أبرز هذه العوامل الشروط الاقتصادية للسوق، مثل: معدل التضخم ومعدل البطالة فضلًا عن مستوى العرض والطلب ...إلخ، التي لها أثر أيضًا في النية في ترك العمل (Haines & Jalette, 2010, p. 228) (Tonova & Holtom, 2008, p. 1554) ، وخلصت دراسة (Genç, 2014) إلى أن التشريعات واللوائح والتغييرات في الاقتصاد الوطني هي من أهم العوامل المؤثرة في أنشطة إدارة الموارد البشرية التي من الممكن أن يكون لها أثر في نيات العاملين لترك العمل (Achoui & Mansour, 2007, p. 3) وكذلك مدى توافر فرص عمل خارجية جاذبة لقوى العمل تسهم في نية العاملين لترك المنظمة التي يعملون فيها (Naqvi & Ramay, 2008, p. 47).

2- العوامل الفردية: تؤدي العوامل الفردية دوراً مهماً في تفسير ظاهرة النية في ترك العمل. في هذا السياق تشير الدراسات والأدبيات إلى أهمية الأثر الذي تمارسه بعض العوامل الديموغرافية مثل (العمر، والجنس، والأقدمية، والحالة العائلية، ودرجة

التعلم، فضلاً عن عوامل مرتبطة بمهارات العامل وقدراته (Elithrap, 2005) و(حيدر وناصر، 2014).

3- العوامل التنظيمية: تمارس العوامل التنظيمية دوراً مهماً في شرح ظاهرة النية في ترك العمل وتفسيرها أيضاً؛ إذ تبين الدراسات والأدبيات السابقة (الحميدي، اليوسفي، والعيسى، 2018) و(هلسا والصراف، 2013) و(Joarder, Sharif, & Ahmad, 2011) تأثير الأمن الوظيفي، والتعويضات، وظروف العمل المحيطة، والدعم الإداري والتنظيمي، وخصائص الوظيفية، والعدالة التنظيمية، وضغوط العمل، وسياسات العمل وإجراءاته وقواعده ....إلخ تؤثر تأثيراً مباشراً في النية العاملين في ترك العمل (هلسا والصراف، 2013، صفحة 28).

يتبين أن العوامل السابقة تمثل عوامل محيطة مباشرةً ببيئة عمل المنظمة، ولكن لم تذكر عوامل أخرى تتعلق بمعالجة الأزمات الناتجة عن العقوبات أحادية الجانب. وهو ما أكده تقرير (Lyme, 2012) بأن العقوبات الخارجية لا تستهدف الحكومة، إنما أداء الأفراد والشركات.

الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات:

1- أداة الدراسة:

استخدمت الاستبانة بوصفها أداة لاستقصاء آراء عينة الدراسة؛ إذ صمّمت وفق المقياس الرتبي ومقياس ليكرت الخماسي.

2- صدق وثبات المقياس:

للتحقق من الصدق في إطار تمكين أداة البحث تتميز بالوضوح قام الباحثان بإجراء الاتساق الداخلي بما يستهدف التأكد من أن الأسئلة التي وضعت تعبر عن المحور الذي تمثله، وقد كانت النتائج كما يأتي:

الجدول رقم (1): الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

عبارات البيئة الخارجية (المتغير المستقل)			عبارات اتجاهات العاملين في النية لترك العمل (المتغير التابع)		
1- تلتزم الشركة بالقوانين والتشريعات التي تخضع لها في إطار أعمالها	قيمة الارتباط	O.742**	1-بقائي في عملي الحالي قائم على رغبتي بالاستمرار في هذا العمل.	قيمة الارتباط	0.636**
	المعنوية	0.000		المعنوية	0.000
	العينة	120		العينة	120
2- ترفع الشركة تقارير تفيد بالتزامها بالقوانين	قيمة الارتباط	0.629**	2-يعتبر بقائي في عملي الحالي أمراً ضرورياً لقلة الخيارات الأخرى	قيمة الارتباط	0.700**
	المعنوية	0.000		المعنوية	0.000
	العينة	120		العينة	120
3-تواجه الشركة تعارضاً وتناقضاً في التشريعات الحكومية الناظمة لعمل الشركة.	قيمة الارتباط	0.420**	3-سأبدأ غالباً بالبحث عن فرصة عمل أخرى خلال السنة القادمة.	قيمة الارتباط	0.821**
	المعنوية	0.000		المعنوية	0.000
	العينة	120		العينة	120
4-إن القوانين والتشريعات الحكومية تضمن العمل والإنجاز.	قيمة الارتباط	0.388**	4-سأقوم غالباً بترك عملي خلال السنة القادمة حتى دون توفر خيار أفضل.	قيمة الارتباط	0.611**
	المعنوية	0.000		المعنوية	0.000
	العينة	120		العينة	120
5-تتسم التشريعات والقرارات التي تخضع لها الشركة بالثبات والاستقرار والوضوح	قيمة الارتباط	0.564**	5-سأقوم غالباً بترك عملي خلال السنة القادمة في حال توافر البديل الأفضل.	قيمة الارتباط	0.831**
	المعنوية	0.000		المعنوية	0.000
	العينة	120		العينة	120
6-تتبع الشركة القواعد المحاسبية وفقًا للمعايير المعتمدة لدى الهيئات الناظمة	قيمة الارتباط	0.658**	6-الممارسات التي تقوم بها الشركة تشعرني بعدم الأمان.	قيمة الارتباط	0.785**
	المعنوية	0.000		المعنوية	0.000
	العينة	120		العينة	120
7-ينعكس التزام الشركة محاسبياً في سجلاتها لتحديد دخلها والتزاماتها الضريبية.	قيمة الارتباط	0.514**	7-الإجراءات والقرارات المتخذة بحق الشركة تشعرني بعدم الأمان.	قيمة الارتباط	0.699**
	المعنوية	0.000		المعنوية	0.000
	العينة	120		العينة	120
8-تقدم الشركة إفصاحات دورية عن وضعها المالي للهيئات المعتمدة.	قيمة الارتباط	0.639**	** معنوي عند مستوى دلالة 0.01 * معنوي عند مستوى دلالة 0.05		
	المعنوية	0.000			
	العينة	120			
9-العقوبات الخارجية كان لها أثر غير مباشر على القرارات التي تم اتخاذها مؤخرًا على الشركة.	قيمة الارتباط	0.209*			
	المعنوية	0.022			
	العينة	120			

يلاحظ من الجدول السابق أن جميع العبارات كان لها اتساق مع البعد الذي تنتمي إليه؛ إذ كانت دالة إحصائيًا عند مستوى دالة (0.05) للمحور الأول (المتغير المستقل) و(0.01) للمحور الثاني (المتغير التابع)، وتراوح معامل ارتباطها بين (0.742،0.209)

للمحور الأول و(0.831،0.611) للمحور الثاني، ما يعني أن هذا النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية في اتجاهات العاملين لنية ترك العمل، ومن ثمّ فإن عبارات الاستبانة تتسم بالصدق والوضوح بشكل كبير باستثناء السؤال /9/ بالمحور الأول؛ إذ كان ارتباطه ضعيفاً على الرغم من المعنوية لهذا الارتباط؛ ويعود السبب إلى أن القرارات كانت داخلية خاصة بالوزارات المعنية، ولم يكن السبب الرئيسي لها هو العقوبات الخارجية وإنما كانت غير مباشرة، لذلك لم يلحظ الموظفون هذه الحساسية لأثر العقوبات الخارجية، وهو ما يعكس اختلاف وجهات نظر أفراد عينة الدراسة.

وللتحقق من ثبات المقياس، قام الباحثان بإجراء اختبار ألفا كرونباخ، وقد كانت النتائج كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2) ثبات مقياس أداة الدراسة

المتغير	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ	المتوسط الحسابي
1- البيئة الخارجية (المتغير المستقل)	9	68.8	3.744
2- اتجاهات العاملين في النية لترك العمل (المتغير التابع)	7	87.2	3.618
الإجمالي	16	78	

يلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ أعلى من 60% وهي قيمة ذات دلالة إحصائية، وتعني أنه من الممكن تعميم النتائج التي سيتم الحصول عليها من استخدام هذا المقياس في إطار استكمال هذه الدراسة.

بلغ الوسط الحسابي لإدراك العاملين للبيئة الخارجية (3.744)؛ أي أن البيئة الخارجية تقع ضمن المجال الذي يدل على موافقة أفراد العينة على توفر هذا المتغير، وكذلك بالنسبة لاتجاهات العاملين في النية لترك العمل؛ إذ بلغ الوسط الحسابي (3.618) الأمر الذي يجب التنبه له؛ إذ إن نيات ترك العمل هي العامل الأساسي الذي يسبق دوران العمل. وتلعب الظروف المحلية الحالية دورًا كبيرًا في نيات ترك العمل وذلك على الصعيدين السلبي والإيجابي؛ إذ تعاني سوق العمل السورية اليوم من انخفاض في فرص التوظيف إجمالاً في ظل إقفال بعض الشركات وضعف أرباح بعضها الآخر،

الأمر الذي يجعل من قرار ترك العمل اليوم قراراً أصعب من المعتاد بسبب انخفاض البدائل المتاحة إجمالاً، وفي الناحية السلبية فمن الممكن للعديد من العاملين أن يفكروا بقرار ترك العمل بغاية إيجاد فرصة خارج الإطار المحلي.

3- وصف العينة:

يقوم وصف العينة على التوزيع الديموغرافي لمفرداتها، وذلك تبعاً للمحاور المذكورة في الجزء الأول من الاستبيان، ويوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (3) يوضح التوزيع الديموغرافي لمفردات العينة

البيان		العدد	النسبة %	البيان		العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	64	%53.3	الحالة الاجتماعية	أعزب	70	%58.3
	أنثى	56	%46.7		متزوج	50	%41.7
سنوات الخبرة	أقل من سنة	7	%5.8	المؤهل العلمي	ثانوي وأقل	4	%3.3
	من سنة وحتى 5 سنوات	62	%51.7		معهد متوسط	7	%5.8
	من 5 سنوات وحتى 10 سنوات	27	%22.5		خريج جامعي	78	%65
	10 سنوات فأكثر	24	%20		دراسات عليا	31	%25.9
الدرجة الوظيفية	موظف	97	%80.8				
	مشرف قسم وظيفي	21	%17.5				
	مدير وحدة وظيفية	2	%1.7				

يوضح الجدول السابق ما يأتي:

- كانت نسبة الذكور والإناث متقاربة، وهذا يعكس سياسة الشركة محل الدراسة في الاستقطاب والتعيين لناحية تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص.
- ينتمي العدد الأكبر من العينة إلى الشريحة التي تتراوح خبراتها بين عام و5 أعوام، ومن الممكن تفسير أن العدد الأكبر من العاملين ضمن سنوات الخبرة التي تتراوح من عام إلى 5 أعوام بالمعدل المرتفع نسبياً لدوران العمل في ضوء أسباب عدة: (1) تداعيات الأزمة واضطرار العديد من الكوادر لمغادرة العمل والسفر خارجاً، (2) أصحاب الخبرات في الشركة محل الدراسة غالبًا ما يكونون مرشحين للاستفادة من فرص عمل أكثر من غيرهم.

- يلاحظ أن الأغلبية العظمى من عينة البحث هم خريجون جامعيون، والعدد الذي لا يستهان به من أصحاب الشهادات العليا، وهو ما يدل على سياسة الشركة لناحية استقطاب الكفاءات ولا سيما في إطار سعيها لتمكين الكوادر، وهو ما يؤكده تقرير الشركة الصادر عام 2019 في هذا الإطار.
- كانت نسبة غير المتزوجين أكبر من نسبة المتزوجين، وهذا يعود إلى تداعيات الأزمة وآثارها في الوضع المعاشي في البلد.
- غالبية عينة أفراد الدراسة من العاملين في المستوى غير الإشرافي (موظف)، وهذا يرجع إلى طبيعة الهيكل التنظيمي للشركة وتوزع مراكز الخدمات على مساحات جغرافية مترامية، ومن ثمّ حاجتها للتوجه نحو الهيكل التنظيمي المسطح بما يكسبها مرونة أعلى في الأداء.

3- اختبار الفرضيات:

1/3- اختبار الفرضية الأولى:

H1: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتغييرات البيئة الخارجية على نيات العاملين فيها لترك العمل في الشركة محل الدراسة.

قام الباحثان باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط لاختبار تأثير البيئة الخارجية بوصفها متغيراً مستقلاً في نية العاملين في شركة سيريتل لترك العمل بوصفه متغيراً تابعاً، وأظهرت نتائج التحليل ما يأتي:

الجدول رقم (4) فيم اختبار تحليل الانحدار البسيط لاختبار تأثير البيئة الخارجية على اتجاهات العاملين في النية لترك العمل

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.613[a]	.376	.370	.64219

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.274	1	29.274	70.983	.000[b]
	Residual	48.664	118	.412		
	Total	77.938	119			

a. Dependent نيات ترك العمل

b. Predictors: (Constant), البيئة الخارجية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.975-	.547		-1.781-	.077
	البيئة الخارجية	1.224	.145	.613	8.425	.000

a. Dependent نوايا ترك العمل

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي بين تغيرات البيئة الخارجية ونية ترك العمل هو (R=61.3%)؛ أي أن هناك ارتباطاً قوياً بينهما، في حين كان معامل التحديد (R^2= 37.6%) بمعنى أن 37.6% من التغيرات في متغير نية ترك العمل يعود إلى التغيرات في البيئة الخارجية والنسبة المتبقية 62.4% ترجع إلى عوامل أخرى، وبلغ تأثير المتغير المستقل (1.224)، وهو معنوي عند مستوى دلالة 0.05؛ لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتغيرات البيئة الخارجية على نيات العاملين فيها لترك العمل في الشركة محل الدراسة.

2/2- اختبار الفرضية الثانية:

H2: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين آراء العاملين في الشركة محل الدراسة لناحية نيات ترك العمل تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

قام الباحثان باستخدام اختبار Independent Samples T-test وتحليل التباين الأحادي الجانب One Way ANOVA من أجل اختبار الفروق بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وقد ظهرت النتائج الآتية:

1- اختبار الفروق بالنسبة لمتغيرات (الجنس والحالة الاجتماعية):

الجدول رقم (5) قيم اختبار Independent Samples T-test لاختبار الفروق حسب الجنس والحالة الاجتماعية

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	ig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
نوايا ترك العمل بالنسبة لمتغير الجنس	Equal variances assumed	5.639	019	-.315-	118	.753	-.04688-	.14865	-.34124-	.24749
	Equal variances not assumed			-.321-	116.065	.749	-.04688-	.14607	-.33619-	.24244
نوايا ترك العمل بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية	Equal variances assumed	1.630	204	-1.390-	118	.167	-.20755-	.14927	-.50314-	.08804
	Equal variances not assumed			-1.349-	93.358	.181	-.20755-	.15386	-.51307-	.09797

نلاحظ من الجدول السابق أنه لا توجد فروق بين العاملين فيما يتعلق بنياتهم لترك العمل تبعًا لمتغير الجنس؛ إذ كانت قيمة t=-0.315 عند مستوى معنوية 0753>0.05

وهي غير معنوية، وكذلك الأمر بالنسبة للحالة الاجتماعية؛ إذ كانت قيمة t=1.390 عند مستوى معنوية 0.05<0.167، وهي غير معنوية أيضًا.

2- اختبار الفروق بالنسبة لمتغيرات (سنوات الخبرة والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي):

الجدول رقم(6) قيم اختبار ANOVA لاختبار الفروق حسب متغير سنوات الخبرة والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي

		Sumof Squares	df	Mean Square	F	Sig.
نيات ترك العمل بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة	Between Groups	4.690	3	1.563	2.476	.065
	Within Groups	73.248	116	.631		
	Total	77.938	119			
نيات ترك العمل بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي	Between Groups	3.183	3	1.061	1.646	.183
	Within Groups	74.755	116	.644		
	Total	77.938	119			
نيات ترك العمل بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي	Between Groups	2.439	2	1.219	1.890	.156
	Within Groups	75.499	117	.645		
	Total	77.938	119			

نلاحظ من الجدول السابق أنه لا توجد فروق بين العاملين فيما يتعلق بنياتهم لترك العمل تبعاً لمتغيرات (سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي) عند مستوى دلالة (0.05).

وعليه سيتم قبول الفرضية الثانية؛ بمعنى أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين آراء العاملين في الشركة محل الدراسة لناحية نيات ترك العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

النتائج والتوصيات:

نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة النظرية والميدانية لهذه الدراسة توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج يمكن إيجازها بما يأتي:

- كان أغلب أفراد عينة الدراسة ممن لديهم نيات في ترك العمل من المستوى غير الإشرافي (الموظفين)، وبناءً على المقابلات بقيت هذه النيات ولم تترجم إلى ترك فعلي للعمل على اعتبار أن ذلك يعود إلى عاملين رئيسيين هما: عامل اجتماعي يتمثل في ميل أفراد المجتمع محل الدراسة إلى الاستقرار وعدم المخاطرة، وعامل اقتصادي بسبب قلة فرص العمل المتوفرة في السوق وانتشار البطالة انتشاراً كبيراً.
- وجود أثر واضح لتغيرات البيئة الخارجية على نيات العاملين في شركة سيريتل لترك العمل، وهذا ما اتضح من قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين؛ لذلك فإن الأمر متروك لإدارة الشركة للتكيف مع هذه التغيرات بما يحقق استدامتها، بمعنى أنه كلما كانت القوانين والتشريعات الحكومية والعقوبات أحادية الجانب التي تحكم عمل الشركة ثابتة ومستقرة والتزمت الشركة بتطبيقها وتقيدت بقواعد الحوكمة في افصاحاتها قلت نيات ترك العمل لدى العاملين لديها نتيجة شعورهم بالاستقرار والأمن الوظيفي والعكس بالعكس.
- تتبع الشركة سياسة تكافؤ الفرص في الاستقطاب والتعيين؛ الأمر الذي ينعكس على سمعتها وأدائها في سوق العمل.
- كان هناك نيات للعاملين في الشركة محل الدراسة لترك العمل بغض النظر عن المتغيرات الشخصية (الجنس، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي)؛ ويعود السبب في ذلك إلى أن ثلثي أفراد العينة تقريباً هم من غير المتزوجين نتيجة ضغوط المعيشة، فضلاً عن اتباع الشركة سياسة تكافؤ الفرص في الاستقطاب والتعيين، وكذلك تميز هيكلها التنظيمي بالنمط المسطح الذي يؤهلها لتكون ذات مرونة أعلى في إطار عملها.

توصيات الدراسة:

بعد النتائج التي توصل إليها الباحثان في هذه الدراسة يرى الباحثان ضرورة لفت نظر القائمين على الشركة إلى النقاط الآتية ومحاولة الأخذ بها.

- إن التعرف على أهم التهديدات التي تواجهها الشركة في البيئة الخارجية يعتبر مسألة حيوية، ومن ثمّ فإن تبني مجموعة من الإجراءات والبرامج الإيجابية المناسبة للتخفيف من حدتها، أصبح مسألة ملحة، ويمكن لمجلس الإدارة أن يقوم بتشكيل لجنة مماثلة للجان التدقيق المالي تقدم توصياتها إلى مجلس الإدارة في إطار تعزيز المرونة الاستراتيجية للشركة وتمكين الكوادر والاحتفاظ بها مؤسساتياً، وعلى مجلس الإدارة توضيح مهامها والمدى الزمني اللازم لعمل هذه اللجنة.
- تحفيز العاملين على تحقيق أهداف العمل بالتزامهم تطبيق القواعد والإجراءات المتعلقة بالعمل؛ لأن ذلك سيؤدي إلى زيادة الشعور الإيجابي نحو الشركة التي يعلمون فيها، وهذا سيؤدي بشكل أكبر إلى تخفيض الرغبة لدى العاملين بترك العمل، وتمكين ثقافة تنظيمية تشجع على الالتزام التنظيمي بوضع برامج وسياسات تمكن هذه الرؤية. فمثلاً التواصل الاجتماعي بين العاملين بواسطة لقاءات غير رسمية يمكن أن يتم سنوياً أو نصف سنوي بناءً على تقارير الإنجاز.
- إعطاء العاملين الفرصة لإبداء آرائهم أو القيام بمعارضة بعض القرارات المتعلقة بأعمالهم في حال التحفظ على أي منها، والتعامل معهم بالطريقة التي يفرضها الاحترام والتقدير ما يزيد من إيجابية اتجاهاتهم ومشاعرهم نحو العمل وينمي لديهم روح الولاء والالتزام التنظيمي.
- متابعة الإدارة لموضوع نيات ترك العمل لدى العاملين وذلك عن طريق القيام باستطلاع دوري لآراء العاملين المتعلقة بالأمور التي قد تسبب في تشكيل هذه النيات وإيجاد الحلول الكفيلة لتجنب تحول هذه النيات إلى فعل حقيقي يؤدي إلى خسارة الشركة لكوادرها التي امتلكت الخبرة والكفاءة خلال سنوات العمل.

المراجع

المراجع العربية:

- الهاشمي بن واضح. (2006). محاولة تشخيص البيئة الخارجية لبناء الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة حالة مؤسسة الأقمشة الصناعية الجزائرية Tindal). رسالة ماجستير في الاستراتيجية غير منشورة. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، الجزائر: جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- بلال خلف السكارنة. (2010). التخطيط الإستراتيجي. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر.
- ريم رمضان. (2013). عناصر البيئة الخارجية وعلاقتها بالنية الريادية طلاب الجامعات باستخدام المرصد العالمي لريادة الأعمال. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 29(الأول)، 293-265.
- ريم عمورة . (2014). أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل (دراسة حالة شركة الاتصالات السورية سيريتل). رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة. كلية الاقتصاد: جامعة دمشق.
- زكرياء بن سماعيلي. (2017). العدالة التنظيمية المدركة وعلاقتها بالنية لترك العمل لدى أساتذة التعليم الثانوي (دراسة ميدانية بثانوية مالك بن نبي بو اسماعيل ولاية تيبازة). رسالة ماجستير في علم النفس والعمل والتنظيم غير منشورة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، البليدة (2): جامعة لونيسي علي.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2006). الإدارة الاستراتيجية بقياس الأداء المتوازن. المنصورة: المكتبة العصرية.
- عصام حيدر، وفداء ناصر. (2014). أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل (دراسة ميدانية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة السورية). مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 30(الأول)، 287-257.

- عوني هلسا، وزكي الصراف. (2013). العوامل المؤثرة على دوران العمل لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة. مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، 32(1681-6870)، 44-25.
- فهاد معتاد الحمد. (1993). مسح البيئة الخارجية للأجهزة الحكومية المركزية (مصادر وطرق الحصول على المعلومات عن تغيرات البيئة الخارجية). المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة للبحوث.
- مخلص شياع علي الجميلي. (2008). تأثير بعض العوامل البيئية في السلوك القيادي (دراسة تحليلية في جامعة الأنبار). رسالة ماجستير في فلسفة إدارة الأعمال غير منشورة. جامعة سانت كليمنتس العالمية.
- نجم الحميدي، أحمد اليوسفي، وعقبة العيسى. (2018). أثر الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي في نية ترك العمل عند مقدمي خدمة الاتصالات في مدينة حلب. مجلة جامعة القدس للأبحاث والدراسات(العدد الثالث والأربعون(1))، 263-274.
- نعمان عبد الغني، وحموش أحمد رضا. (2017). الاتجاهات الحديثة في الإدارة الاستراتيجية. الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.
- نهاد عباس كرمش الزيدي. (2014). دور تحليل بيئة المنظمة في الحد من ظاهرة الفساد. مجلة النزاهة والشفافية للبحوث والدراسات، الثامن، 81-49.
- هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية. (2019). التقرير السنوي لشركة سيريتل. دمشق: www.scfms.sy.

References

- Kuznetsova, N. V., Rahimova, L. M., Gafurova, V. M., Simakov, D. B., Zinovyeva, E. G., & Ivanova, L. A. (2017). External Environment as a Factor of Ensuring the Competitiveness of Organizations in the Regional Market of Medical Services. European Research Studies Journal, XX(4A), 308-322.
- Achoui, M., & Mansour, M. (2007). Employee turnover and Retention Strategies: Evidence from Saudi Companies. International Review of Business Research Papers, 3, 1-16.
- Arshad, H., & Puteh, F. (2015). Determinants of turnover intention among employees. Journal of administration science, 12(2), 1-15.
- Belete, A. (2018). Turnover Intention Influencing Factors of Employees: An Empirical Work Review. Journal of Entrepreneurship & Organization Management, 7(3), 1-7.
- Daft, R. (2008). Organization Theory and Design (Tenth ed.). USA: South- Westren Cenngage Learning.
- Davis, k. (1975). The Challenges of Business. Texas: MC Grow Hill.
- Dominguez A., L., Marcelion A., M., Cardona M., D., & Fernandez, J. (2014). Why People Leave Their Jobs. International Journal of business and Social Research, 4(11), 71-83.
- Duncan, R. (1975). The Relevance of Structural Contingency Model for Organizational Effectiveness. A.S.Q., 20, 393-410.
- Elithrap, T. (2005). The Relationship of Occupational Strees, Psychological Strain, Satisfaction with Job, Commitment to the Profession, Age, and Resilience to the Turnover Intentions of the Special Education Teachers. Latter of Doctor of Philosophy in Administuration and Supervision of Specail Education Blacksburg. Virginia Polytechnic Institute, Virginia.
- Eruemegbe, G. (2015). Impact of Business Environment on Organization Performance in Nigeria – A Study of Union Bank of Nigeria. European Scientific Journal(1857-7881 e), 478-494.
- Fong, Y., & Mahfar, M. (2013). Relationship between Occupational Stress and Turnover Intention among Employees in a Furniture Manufacturing Company in Selangor. Jurnal Teknologi (Social Sciences), 64:1, 33-39.

- Genç, K. (2014). Environmental Factors Affecting Human Resources Management Activities of Turkish Large Firms. International Journal of Business and Management, 9, 102-122.
- Haines, V., & Jalette, P. (2010). The Influence of Human Resource Management Practices on Employee Voluntary Turnover Rates in the Canadian Nongovernmental Sector. Industrial and Labor Relations Review, 6, 228-246.
- Jemison, D. (1981). The Contribution of Administrative Behavior to Strategic Management. Academy of Manager View, 6, 633-642.
- Joarder, M., Sharif, M., & Ahmad, K. (2011). Mediating Role of Affective Commitment in HRM Practices and Turnover Intention Relationship: A Study in a Developing Context. Business and Economics Research Journal, 2, 135-158.
- Kuznetsova, N., Rahimova, L., Gafurova, V., Simakov, D., Zinovyeva, E., & Lvanova, L. (2017). External Environment as factor of Ensuring the Competitiveness of Organizations in Regional Market of Medical Services. Eurpean Research Studies Journal, XX(4A), 308-322.
- Lyme, R. F. (2012). Sanctioning Assad's Syria: Mapping the Economic, Socioeconomic and Politucal Repercussions of the International Sanctions Imposed on Syria since March 2011. Denmark: DIIS. Danish Institute for International Studies.
- Naqvi, A., & Ramay, I. (2008). Measuring Turnover Intention: A Study of IT Professionals in Pakistan. International Review of Business Research Papers, 4, 45-55.
- Njoroge, J., Ongeti, W., Kinuu, D., & Kasomi, F. (2016). Does External Environment Influence Organizational Performance? The Case of Kenyan State Corporations. Management and Organizational Studies, 3(2330-5495), 41-51.
- Og˘uz, T., Serkan, e., & Seyit, A. S. (2011). Strategic Analysis of the External Environment and the Importance of the Information: Research on Perceptions of Hotel Managers. Procedia Social and Behavioral Sciences, 24, 1060-1069.
- O'Sullivan, M. (2019, jun 28). Globalization is Dead and We Need to Invent a New World Order. Open future. (The Economist, Interviewer, & K.N.C., Editor)

- Price, J. (1997). Handbook Organization Measurement. International Journal of Manpower(0134-77203), 305-558.
- Saban, E. (2013). Effect of Internal and External Environment of Human Capital Development (Empirical Study on Manufacturing Company Gopublik In Indonesia). Journal of Business and Manmagement, 11(3), 39-56.
- SHTAL, T., BURIAK, M., AMIRBEKULY , Y., UKUBASSOVA, G., KASKIN, T., & TOIBOLDINOVA , Z. (2018). Methods of Analysis of the External Environment of Business Activities. GERENCIA.GEST AO.MANAGEMENT., 39(0798 1015), 22.
- Tonova, C., & Holtom, B. (2008). Using Job Embeddedness Factors to Explain Voluntary Turnover in Four European Countries. The International Journal of Human Resource Management, 19, 1553-1568.

تاريخ ورود البحث:**2020/10/26**
تاريخ الموافقة على نشر البحث: **11/ 2021/01**