

The Impact of Work Life Quality on the Work Leave Intention

An Empirical Study Telecommunications Companies in Kingdom of Bahrain

Mariam Alsabbagh and Khairi Omar*

College of Administrative Sciences, Applied Science University, P.O. Box 5055, East Al-Ekir, Kingdom of Bahrain

Received: 3 Jan. 2022, Revised: 12 Feb. 2022; Accepted: 20 Apr. 2022

Published online: 1 Sep. 2022.

Abstract: This study aimed to study the quality of career life impact on the intention to leave work for workers at telecommunications companies in the Kingdom of Bahrain. The quantitative analytical approach was used as appropriate approach to arrive to the study objectives. The survey questionnaires used to collect the targeted sample size. The research sample consisted of (341) were distributed and (238) valid questionnaires were representing (70%) of response rate. The study findings reported that there was an adverse effect of (75.7%) for the quality of career life on the intention to leave work. The results indicated that there were statistically significant differences between employees in telecommunications companies in the Kingdom of Bahrain regarding the quality of work life and the intention to leave work due to demographic variables (gender, age, marital status, years of experience, and educational qualification). The study recommended the need to develop standards for systems of promotion and career advancement, and they should pay attention to distributing job promotions fairly and equitably.

Keywords: Quality of Work Life, Intention to Leave Work, Kingdom of Bahrain.

* Corresponding author E-mail:
khairi.omar@asu.edu.bh

تأثير جودة الحياة الوظيفية على نية ترك العمل بالتطبيق على شركات الاتصالات " بمملكة البحرين "

مريم احمد الصباغ، خيري محمد علي عمر

كلية العلوم الادارية-جامعة العلوم التطبيقية- مملكة البحرين

المخلص: هدفت الدراسة الى معرفة تأثير جودة الحياة الوظيفية على نية ترك العمل لدى العاملين في شركات الاتصالات بمملكة البحرين. تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لكونه اكثر المناهج تناسبا لدراسة الظواهر الاجتماعية والانسانية، واستمارة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات. تكونت عينة البحث من (341) موظفاً كحد ادنى، تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية، حيث تم توزيع استمارة الاستقصاء الكترونياً وتم استرداد (238) استمارة صالحة لغايات التحليل الاحصائي بمعدل استجابة بلغت (70%) . وتوصلت الدراسة وجود تأثير عكسي لجودة الحياة الوظيفية على نية ترك العمل. كما اشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الموظفين في شركات الاتصالات بمملكة البحرين حول جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس-العمر-الحالة الاجتماعية-سنوات الخبرة-المؤهل العلمي). واوصت الدراسة بضرورة تعزيز معايير أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي، كما عليهم الاهتمام في توزيع الترتيبات الوظيفية بعدالة وانصاف ويجب تحسين الشعور بالارتياح في العمل مما يجعل الموظفين يشعرون بالولاء والرضا للعمل.

الكلمات المفتاحية : جودة الحياة الوظيفية ، نية ترك العمل، مملكة البحرين.

1 مقدمة

يعاصر العالم في الآونة الأخيرة تغييرات متتابعة غير مسبوقة في كافة المجالات العملية والحياتية، سواء على الصعيد الاقتصادي، او السياسي، او التكنولوجي، او الاجتماعي، وعلى هذا فالمؤسسة الناجحة ملزمة ان تكون قادرة على استيعاب كل تلك التغيرات، وذلك يحتم على المؤسسات الحديثة والمتقدمة العديد من التحديات والاهتمام الكبير للموارد البشرية العاملة فيها ويعود ذلك الى ان المورد البشري هو العمود الرئيسي في المؤسسة وتقدمها فهو يعمل ويبتكر الحلول والافكار الابداعية [1].

حيث ان يعتبر مفهوم جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل من المفاهيم والموضوعات الحديثة التي تقوم على دراسة الاساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في توفير حياة وظيفية افضل للعاملين، وذلك يؤدي الى رفع مستوى الاداء في المؤسسة واشباع حاجات الموظفين، حيث ان لجودة الحياة الوظيفية ابعاد عديدة يمكن دراستها وقياسها من خلالها، ومن ابعادها التي تمت دراستها في هذا البحث هو الاجور والمكافآت ، وبعد التوازن بين الحياة والعمل ، و الاستقرار الوظيفي و التقدم والترقي الوظيفي ، وذلك لان جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة قبول الفرد ورضاه للعمل ويجاد بيئة عمل مناسبة للاستمرار والابداع فيها وتحقيق الاهداف الشخصية والتنظيمية [2].

في الآونة الاخيرة ازداد الاهتمام بدراسة العناصر و العوامل المؤثرة في نية ترك العمل لدى الموظفين، حيث ان اوردت النظريات الادارية الكثير من العوامل المتعلقة بنية ترك العمل وفي المقابل تسعى المؤسسات للحفاظ على الموظفين، فعند عدم تمكين المؤسسة من توفير العوامل التي تدفع الموظفين للبقاء والاستمرار في العمل فسوف تتكبد خسائر في زيادة معدل ترك العمل [3].

ومن هناك جاءت أهمية الربط بين جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل، حيث ان ازدياد معدلات ترك العمل في المؤسسات هو ما يدفع المنظمات الى زيادة الاهتمام بأبعاد جودة الحياة الوظيفية وذلك من خلال زيادة معدلات الاجور والمكافآت وشعور الموظفين بالاستقرار الوظيفي في المؤسسة ، الذي يدفعهم الى زيادة الابداع والابتكار داخل بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين عن العمل مما يؤدي الى بقائهم واستمراريتهم في العمل وتقليل نية ترك العمل.

2 الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 جودة الحياة الوظيفية

جودة الحياة الوظيفية

يعتبر مفهوم جودة الحياة الوظيفية مجموعة الأنشطة والمجهودات التي تمارسها ادارة الموارد البشرية في المؤسسة بهدف توفير حياة وظيفية افضل للموظفين ومحاولة اشباع حاجاتهم عن طريق توفير بيئة عمل جيدة [4]، فإن جودة الحياة الوظيفية تعددت التعريفات الخاصة بها، الا ان مضمونها يصب في تحسين بيئة العمل والحياة العملية والشخصية للموظفين، وتم التطرق الى معظم التعريفات، منها:

كذلك فإن جودة الحياة الوظيفية هي عبارة عن توفير وخلق بيئة عمل ملائمة وتعزيز الرضا الوظيفي من خلال توفير المكافآت والاستقرار والامان الوظيفي، وفرص التقدم والترقي الوظيفي والسماح للموظفين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وتعزيز التعاون والعدالة في نظام الاجور مما يؤدي الى اشباع احتياجات الموظفين ، بما يعود بشكل إيجابي على اداء المنظمة وزيادة الانتاجية" [5]، وكذلك، بيئة العمل التي تتواجد فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف ابعادها، مما يعود بشكل ايجابي على الموظف ليشعر بالرضا والامن الوظيفي فيقدم افضل جهد لتحقيق اهداف المنظمة" [6]، و"توفر بيئة العمل المناسبة للموفين داخل المنظمات والمساهمة في اشباع احتياجاتهم الاساسية للحصول على مستويات عالية من الاداء، وينعكس بدوره على فاعلية اتخاذ القرارات الادارية بشكل جيد وبالتالي تحقيق اهداف المنظمة" [7]. ومن جهة أخرى يشار الى ان جودة الحياة الوظيفية عبارة عن مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة، التي تهدف الى تحقيق مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية والتي تساعد على تحقيق الاهداف التنظيمية للمؤسسة" [8].

ابعاد جودة الحياة الوظيفية

من خلال الاطلاع على ابعاد جودة الحياة الوظيفية وبناء على مكان تطبيق الدراسة، فإن الابعاد التي تساعد في بناء البحث الحالي هي كالآتي:

1- الاجور والرواتب

الاجور تعبر عن المردود الذي يحصل عليه الموظف بشكل نقدي او عيني على ما قدمه من مستويات اداء عالية في الانتاج او الخدمات التي تقوم بهال المؤسسة [4]. فتعتبر الاجور والمرتبات من اهم الانظمة التي تؤثر بشكل مباشر على استقرار العامل واندماجه في العمل وزيادة رضاه عن العمل، وهذا ما ينعكس بشكل ايجابي على المنظمة، ويؤدي الى التقليل من دوران العمل والانتظام فيه [7]. وبالتالي فإن الاجور من اهم ابعاد جودة الحياة الوظيفية كونه يمثل الاهمية الكبرى لتحديد اداء الموظفين وبالتالي يوجه دافعية العامل الى اتجاه معين وهو اداء العمل بمستوى عالي، حيث ان معظم النظريات اكدت على تأثير الاجور والمكافآت على انتاجية واداء العامل ويعود ذلك الى كونها وسيلة لتشبع احتياجات الأفراد كنظرية ماسلو، 1965.

2- التوازن بين الحياة والعمل

التوازن بين الحياة والعمل من الامور المهمة للموظف والمنظمة ككل، فكل منهم لديه متطلبات كثيرة وتحتاج الى موازنة فيما بينها، فالموظف يواجه تحديات في مواكبة احتياجاته الشخصية والاسرية ومتطلبات العمل، والمنظمة تواجه تحدي في تلبية احتياجات الموظفين وتحقيق اهداف المنظمة [7]. حيث ان المنظمات تحتاج الى تبني استراتيجيات متميزة خاصة بالموازنة بين العمل والحياة الشخصية للموظف، فالتوازن بين الحياة والعمل له تأثير ايجابي على المنظمة والموظف ككل، وهذا ما يؤدي الى التزام الموظف بالمنظمة، وتقديم افضل اداء للمنظمة وتحقيق الاهداف الاستراتيجية [1].

3- الاستقرار الوظيفي

يعبر عن بقاء الموظف في مكانة دون انتقاص من حقوقه او اجره وهذا من اهم ابعاد جودة الحياة الوظيفية فهو يؤثر على رفايتهم الجسدية والنفسية، فرفع درجة طمأنينة الموظف على استمراره في وظيفته وانهاء القلق ينتج عنه الشعور بالاستقرار والانتماء للمنظمة، مما يعود بشكل ايجابي على المؤسسة ونتاجيتها [9].

ويعد الامن والاستقرار الوظيفي من اهم العوامل لدى الموظفين، وهو اهم الركائز لنجاح المنظمة وذلك لأنه يخلق جو من الانتماء والولاء للمنظمة مما يدفع العاملين الى الابداع واتخاذ القرارات الفعالة مماحق اهداف المنظمة الاستراتيجية، فالاستقرار الوظيفي هو عبارة عن مجموعة الضمانات الوظيفية للعاملين، بعدم الخوف من فقدان الوظيفة او تطبيق الاجراءات التعسفية عليهم مما يؤدي الى زيادة الاستقرار الوظيفي ورفع الروح المعنوية لديهم فيعود بشكل ايجابي على المنظمة ككل [7].

4- التقدم والترقي الوظيفي

التقدم والترقي الوظيفي يعنى به " شغل الموظف المرقى وظيفة اخرى اعلى مستوى من الوظيفة الأولى من حيث الاجر والمسؤوليات الوظيفية والسلطة" حيث ان يسهم تواجد فرص للتقدم والترقي والتقدم الوظيفي متاحة في المنظمة ومراعاة الموضوعية في نظام الترقيات في مستوى تحسين الاداء والرضا الوظيفي وزيادة حافزية العاملين للعمل مما يولد لديهم روح المنافسة بين الموظفين من اجل الحصول على الترقية والمنظمات مما يؤدي الى زيادة الانتاجية وتعزيز الميزة التنافسية في المنظمة [10]. اما في حال غياب الترقيات الوظيفية او شعور الموظف بأن لا يمكنه التقدم في الوظيفة مما يجعله يشعر بالإحباط وانها لا تشبع طموحاته، فبالتالي تتدنى الانتاجية وينخفض مستوى ادائه [11].

2.2 مفهوم نية ترك العمل

تعرف نية ترك العمل على انها عدم تواجد الرغبة لدى الموظف في مواصلة العمل، والتفكير المستمر في ترك الوظيفة والبحث عن الوظائف البديلة، حيث ان العديد من المنظمات تعاني من هذه الظاهرة، والتي تكون حركة العاملين من وإلى المنظمة خلال فترة زمنية معينة فهذه تشمل الخروج من المنظمة بكامل ارادة الفرد ، فالمنظمات سنويا تقوم باحتساب معدلات ترك العمل لمعرفة الاثار المترتبة عليه وكيفية التخفيف منه، حيث ان هذا يؤثر سلبا على المنظمة لفقدانها العاملين مما يؤثر علي ادائها بشكل سلبي [12]. كما تشير نية ترك العمل على انها عملية تمر على اربع مراحل ذهنية تنتهي بترك العامل للمؤسسة، وتتمثل في التفكير في ترك العمل والنية في البحث عن عمل بديل والنية في ترك العمل، وترك العمل الفعلي من المؤسسة، حيث ان نية ترك العمل هي المرحلة الاخيرة في اتخاذ قرار المغادرة الحقيقية من المنظمة بكامل إرادته ووعيه [13]. وأخير وبشكل عام فان نية ترك العمل تشير الي نية الموظف او العامل في وضع حد نهائي طوعي لإنهاء علاقة العمل التي تربطه بالمؤسسة الحالية التي يعمل فيها اي انها رغبة مستقبلية بترك العمل طوعيا [14] [15].

2.3 الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع جودة الحياة الوظيفية، ونية ترك العمل حيث تم ترتيبها بطريقة التسلسل التاريخي من الاحداث الى الاقدم، وذلك باستعراض الدراسات الحديثة كونها قريبة لمتغيرات العصر الذي نعيش فيه، ولقد استعرضت ونوقشت الدراسات ووجهات نظر متعددة حول جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل ، وأبرز النتائج التي توصلت لها هذه الدراسات هي: بالنسبة للدراسات التي جمعت بين متغيري جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل ، بالنسبة لأول دراستين وجدوا أن هنالك علاقة وأثر لجودة الحياة الوظيفية على نية ترك العمل [16] [17]. كما اكدت بعض الدراسات على وجود دور و علاقة لجودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل بالإضافة إلى أن هنالك دراسات تطرقت الي بعد التوازن بين الحياة والعمل ونية ترك العمل أوستنتجت بوجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل [19] [10] [18]، كذلك أشارت بعض الدراسات التي اشتملت على جودة الحياة الوظيفية و اداء العاملين [20] [21] الي علاقات متناقضة من خلال ماتوصلت له من نتائج، في حين أكدت بعض الدراسات التي جمعت بين جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمعتقدات الكفاءة الذاتية التدريسية، وجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي [22] [23]، بالإضافة الى الدراسات التي جمعت بين نية ترك العمل و ممارسات القيادة الاخلاقية والالتزام التنظيمي [24]، والعزلة التنظيمية والصمت التنظيمي [25]، والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي [26] [15]، بأن هنالك تأثير وعلاقة

إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والمتغيرات المختلفة وتأثير بعض المتغيرات الأخرى على نية ترك العمل.

2.4 فروض البحث

الفرضية الرئيسية الأولى:

H1 - يوجد تأثير سلبي ذو دلالة احصائية لجودة الحياة الوظيفية على نية ترك العمل في شركات الاتصالات بمملكة البحرين.

وتتبع من الفرضية الرئيسية الأولى عدة فرضيات فرعية وهي كما يلي:

H1.1 يوجد تأثير سلبي ذو دلالة احصائية للأجور والمكافآت على نية ترك العمل في شركات الاتصال بمملكة البحرين.

H1.2 يوجد تأثير سلبي ذو دلالة احصائية للتوازن بين الحياة على العمل ونية ترك العمل في شركات الاتصالات بمملكة البحرين.

H1.3 يوجد تأثير سلبي ذو دلالة احصائية للاستقرار الوظيفي على نية ترك العمل في شركات الاتصالات بمملكة البحرين.

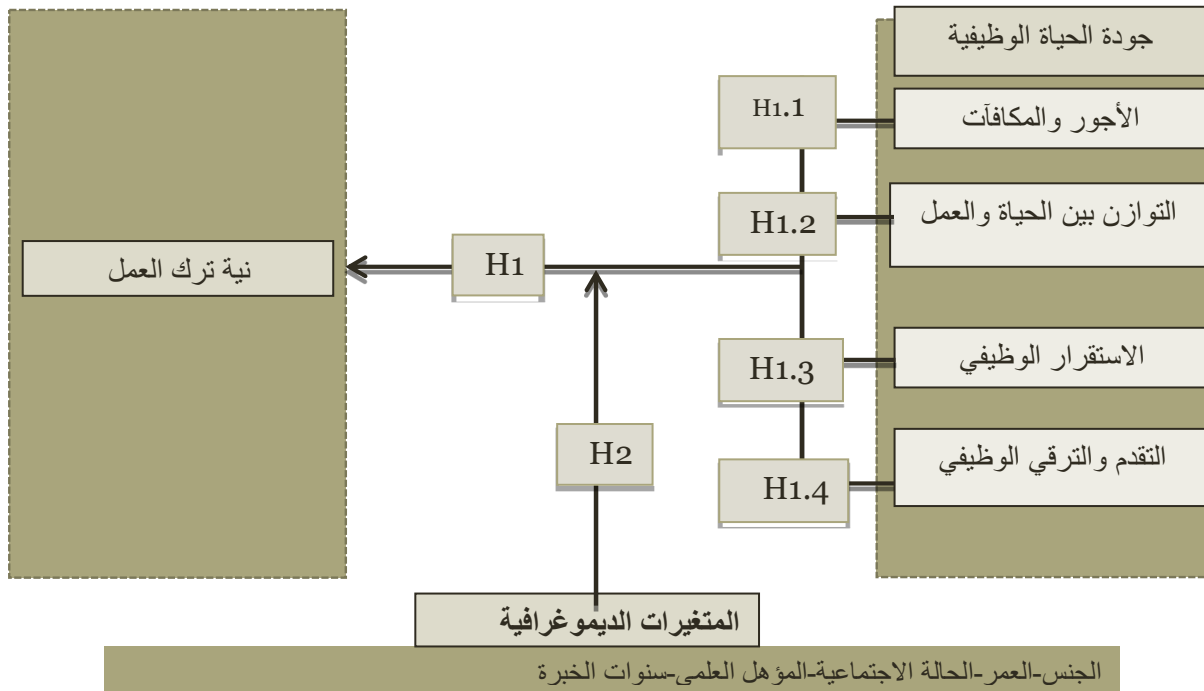
H1.4 يوجد تأثير سلبي ذو دلالة احصائية للتقدم والترقي الوظيفي على نية ترك العمل في شركات الاتصالات بمملكة البحرين.

الفرضية الرئيسية الثانية:

H2 توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الموظفين حول جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية في شركات

الاتصالات في مملكة البحرين. (الجنس-العمر-الحالة الاجتماعية-المؤهل العلمي-سنوات الخبرة).

2.5 نموذج البحث



3 منهجية البحث

كنتيجة لطبيعة البحث الحالي قام الباحثون باختيار المنهج الوصفي التحليلي، كونه المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة البحث الحالي والذي يمكن أن يقود الباحثون إلى تحقيق هدف البحث واختبار فروضه. بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة، تم بناء فرض رئيسي واحدة وأربعة فروض فرعية. كما تم تصميم استمارة الاستقصاء في ضوء الدراسات السابقة، حيث تمثل استمارة الاستقصاء أداة البحث الأساسية لاستقصاء آراء عينة البحث حول جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل. وتكونت استمارة الاستقصاء من 24 عبارة موزعة على متغيرات وأبعاد البحث بحيث يتكون المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) من 16 عبارة موزعة على أربعة أبعاد بواقع 4 عبارات للبعد الأول (الاجور والرواتب)، و 4 عبارات للبعد الثاني (التوازن بين الحياة والعمل)، و 4 عبارات للبعد الثالث (الاستقرار الوظيفي) و 4 عبارات للبعد الرابع (التقدم والترقي الوظيفي)، بينما تكون المتغير التابع (نية ترك العمل) من 8 عبارة، وتم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي Scale Five- Likert في سلم الإجابة، وهي كالآتي: (1 = لا أوافق بشدة، 2 = لا أوافق، 3 = محايد، 4 = أوافق، 5 = أوافق بشدة). واشتمل مجتمع البحث على (3120) من العاملين في شركات الاتصالات بمملكة البحرين (شركة بتلكو و شركة زين و شركة STC)، وتم اختيار عينة البحث عن طريق استخدام العينة الطبقية العشوائية وذلك لضمان تمثيل مجتمع البحث [27]، حيث أصبحت عينة البحث 341 موظفاً من العاملين في شركات الاتصالات بمملكة البحرين وتم استرداد 238 استمارة استقصاء. كما هو موضح بجدول 1 أدناه والذي يوضح مجتمع الدراسة والعينات التي تم توزيع الاستبانات علي أساسها وذلك لضمان التوزيع السليم للعينات:

جدول 1: جتمع وعينات الدراسة حسب كل شركة.

الشركة	عدد الموظفين (N)	العينة (S)	النسبة %
شركة بتلكو	1300	142	41.6%
شركة زين	1000	110	32.4%
شركة STC	820	89	26%
المجموع	3120	341	100%

ومن أجل تحليل البيانات تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج التحليل الإحصائي statistical package for social sciences (SPSS) وذلك بهدف التحقق من الإحصاء الوصفي لكل عبارة من عبارات الاستبيان والمتوسط العام لكل بعد لمعرفة مستويات موافقة أفراد العينة على العبارات والأبعاد. وتم استخدام معامل كرونباخ ألفا من أجل التحقق من صلاحية الاستبيان وذلك بحساب قيم الصدق والثبات. كما تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) ويهدف هذا الأسلوب إلى حساب تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع (الفرض الرئيسي الأول). وتم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) ويهدف هذا الأسلوب الإحصائي إلى حساب تأثير كل متغير مستقل فرعي على المتغير التابع (الفروض الفرعية)، وكما تم استخدام (t-test) و (ANOVA) لمعرفة الفروق بين أفراد عينة البحث التي تعزى للمتغيرات الديموغرافية وذلك للإجابة على (الفرض الرئيسي الثاني).

4 تحليل البيانات والنتائج

تم التحقق من صلاحية أدوات البحث من خلال حسابات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ بالتطبيق على عينة أولية بلغت 35 مفردة من نفس مفردات مجتمع البحث وكانت نتائج الثبات كما يوضحها الجدول التالي :

جدول 2: معاملات الثبات لابعاد اداة البحث.

البعد الأول	عدد الفقرات	كرونباخ الفا
الاجور والرواتب	4	0.798
التوازن بين الحياة والعمل	4	0.890
الاستقرار الوظيفي	4	0.951
التقدم والترقي الوظيفي	4	0.958
الدرجة الكلية لجودة الحياة الوظيفية	16	0.954
نية ترك العمل	8	0.830
الاستمارة بالكامل	24	0.911

التحقق من صدق اداة البحث

- تم عرض الاستقصاء في صورته الاولى على المحكمين بهدف معرفة مدى ملائمة مضامين عبارات كل بعد للبعد الذي تنتمي اليه ، ومراجعة الصياغات اللغوية لعبارات استمارات الاستقصاء وسلامتها العلمية واللغوية.
- كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لاستمارة الاستقصاء من خلال حسابات معاملات الفا كرونباك لكل عبارة ومعاملات ارتباطها بالبعد الذي تنتمي اليه كما يوضحها الجدول التالي:

جدول 3: معاملات صدق الاتساق الداخلي لعبارات اداة البحث.

جودة الحياة الوظيفية							
الاجور والرواتب		التوازن بين الحياة والعمل		الاستقرار الوظيفي		التقدم والترقي الوظيفي	
رقم	كرونباخ الفا	رقم	كرونباخ الفا	رقم	كرونباخ الفا	رقم	كرونباخ الفا
1	0.644	1	0.838	1	0.800	1	0.839
2	0.859	2	0.783	2	0.812	2	0.874
3	0.634	3	0.762	3	0.836	3	0.847
4	0.617	4	0.807	4	0.865	4	0.880
نية ترك العمل							
رقم	كرونباخ الفا	رقم	كرونباخ الفا				
1	0.896	5	0.899				
2	0.897	6	0.897				
3	0.905	7	0.895				
4	0.909	8	0.918				

نتائج البحث

تحليل المتغيرات الديموغرافية لعينة البحث

جدول 4: تحليل المتغيرات الديموغرافية لعينة البحث.

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة %	المجموع
الجنس	متزوج	138	58.2%	238
	اعزب	100	41.8%	
العمر	اقل من 25 سنة	51	21.6%	238
	من 25 الى 35 سنة	110	47.0%	
	من 35 الى 45 سنة	60	25.4%	
	من 45 الى 55 سنة	7	2.65%	
	اكبر من 55 عام	10	3.45%	
الخبرة	اقل من 5 سنة	99	42.2%	238
	من 5-10 سنة	70	29.7%	
	من 11-14 سنة	44	18.5%	
	15 سنة فأكثر	24	9.5%	
المؤهل	ثانوية عامة	33	13.8%	238
	دبلوم	16	6.5%	
	بكالوريوس	164	69.8%	
	شهادات عليا	24	9.9%	
الشركة	شركة بتلكو	101	42.7%	238
	شركة زين	87	32.8%	
	شركة stc	95	24.6%	

التحقق من تساؤلات البحث

تم التحقق من واقع متغيرات البحث من خلال الاحصاءات الوصفية لابعاد البحث من خلال حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية كما يوضحها الجدول التالي:

جدول 5: الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (ن=238).

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	ابعاد استمارة الاستقصاء
1	1.033	3.300	الاجور والرواتب
2	1.043	3.116	التوازن بين الحياة والعمل
3	1.118	3.000	الاستقرار الوظيفي
6	1.137	2.916	التقدم والترقي الوظيفي
4	1.082	3.083	الدرجة الكلية لجودة الحياة الوظيفية
5	1.096	2.956	نية ترك العمل

كما هو اوضح من نتائج الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث ان الدرجة الكلية لجودة الحياة الوظيفية في شركات الاتصالات بمملكة البحرين كانت مرتفعة بدرجة قليلة حيث بلغت قيمة المتوسط (3.083) وهذا بدوره كان له علاقة بمستوى نية ترك العمل في الشركات حيث بلغت قيمة متوسط ترك العمل (2.956)، اما بالنسبة لابعاد جودة الحياة الوظيفية فقد كانت اعلى الابعاد هي الاجور والرواتب بمتوسط بلغ (3.116) يليه التوازن بين الحياة والمعمل بمتوسط قدره () ثم الاستقرار الوظيفي بمتوسط (3.000) وجاء التقدم والترقي الوظيفي بمتوسط (2.916) وهي قيمة ضعيفة ،

التحقق من فروض البحث

التحقق من صحة الفرض الرئيس الاول :

H1 - يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لجودة الحياة الوظيفية على نية ترك العمل في شركات الاتصالات بمملكة البحرين.

وللتحقق من تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد والبسيط كما هو واضح من الجدول التالي :

جدول 6: نتائج تحليل تباين الانحدار المتعدد لقياس تأثير جودة الحياة الوظيفية على نية ترك العمل (ن=238)

مصدر التباين	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	F-Value	p-Value	Sig. Level
مؤشرات الانحدار المتعدد	0.757	0.511	13.322	0.00	0.01
	بيتا	معامل التحديد R ²	F-Value	T- value	Sig.
الأجور والمكافآت	-0.658	0.158	10.268	-4.875	0.005
الاستقرار الوظيفي	-0.882	0.257	18.648	-6.556	0.001
التوازن بين الحياة والعمل	-0.790	0.327	39.420	-8.424	0.000
التقدم والترقي الوظيفي	-0.715	0.402	9.9574	-.4679	0.000

يتبين من تحليل الانحدار الخطي المتعدد وجود تأثير ذو دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع، وذلك بدلالة ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت قيمتها (13.322)، وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة الدلالة (Sig. Level = 0.01)، وهو أقل من مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)، ويعزّز ذلك قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.511$)، وهذا يعني ثبوت صحة النموذج لاختبار الفرض، وبالتالي يمكن القول بأن جودة الحياة الوظيفية في شركات الاتصالات بمملكة البحرين تقدر بمقدار (41.1%) من المتغير التابع (نية ترك العمل)، وذلك بدليل ارتفاع قيمة معامل الارتباط والذي بلغت قيمته ($R = 0.757$)، وبناءً على النتائج السابقة سيتم قبول الفرض الرئيسي الأول.

كما يوضح الانحدار الخطي البسيط Simple Regressions وجود تأثير دال احصائياً للأجور والمكافآت كأحد ابعاد جودة الحياة الوظيفية في شركات الاتصالات في مملكة البحرين على نية ترك العمل، وبدلالة قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت قيمتها (10.268)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، حيث بلغت قيمة الدلالة المشاهدة ($p\text{-value} = 0.005$)، وهو أقل من مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.158$) والتي تشير الى ان البعد الخاص بالأجور والمكافآت يفسر بمقدار (15.8%) من نية الموظفين لترك العمل في شركات الاتصالات؛ وهذا ما أكدته قيمة بيتا β التي بلغت (-0.529)، والتي تشير الى وجود تأثير عكسي بين الأجور والمكافآت وبين نية الموظفين لترك العمل بالشركات، وهي أيضاً قيمة دالة احصائياً عند مستوى (0.01). وبناءً على النتائج السابقة سيتم قبول الفرض الفرعي الأول.

كما يتضح وجود تأثير دال احصائياً للتوازن بين الحياة على نية ترك العمل، وبدلالة قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت قيمتها (18.648)، وهي ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة الدلالة (Sig. Level = 0.01)، وهو أقل من مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.257$) والتي تشير الى ان البعد الخاص بالتوازن بين الحياة على العمل يفسر بمقدار (25.7%) من نية الموظفين لترك العمل في شركات الاتصالات؛ وهذا ما أكدته قيمة بيتا β التي بلغت (-0.696)، والتي تشير الى وجود تأثير عكسي بين التوازن بين الحياة على العمل ونية الموظفين لترك العمل بالشركات، وهي أيضاً قيمة دالة احصائياً عند مستوى (0.01). وبناءً على النتائج السابقة سيتم قبول الفرض الفرعي الثاني.

اما فيما يتعلق بالاستقرار الوظيفي فقد كان له تأثير سلبي على نية ترك العمل، وبدلالة قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت قيمتها (39.420)، وهي ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة الدلالة (Sig. Level = 0.01)، وهو أقل من مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.327$) والتي تشير الى ان البعد الخاص بالاستقرار الوظيفي يفسر بمقدار (32.7%) من نية الموظفين لترك العمل في شركات الاتصالات؛ وهذا ما أكدته قيمة بيتا β التي بلغت (-0.750)، والتي تشير الى وجود تأثير عكسي للاستقرار الوظيفي على نية الموظفين لترك العمل بالشركات، وهي أيضاً قيمة دالة احصائياً عند مستوى (0.01). وبناءً على النتائج السابقة سيتم قبول الفرض الفرعي الثالث.

كما وجد تأثير دال احصائياً للتقدم والترقي الوظيفي كأحد ابعاد جودة الحياة الوظيفية في شركات الاتصالات في مملكة البحرين على نية ترك العمل، وبدلالة قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت قيمتها (9.9574)، وهي ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة الدلالة (Sig. Level = 0.01)، وهو أقل من مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.402$) والتي تشير الى ان البعد الخاص بالتقدم والترقي الوظيفي يفسر بمقدار (40.2%) من نية الموظفين لترك العمل في شركات الاتصالات؛ وهذا ما أكدته قيمة بيتا β التي بلغت (-0.776)، والتي تشير الى وجود تأثير عكسي للتقدم والترقي الوظيفي على نية الموظفين لترك العمل بالشركات، وهي أيضاً قيمة دالة احصائياً عند مستوى (0.01). وبناءً على النتائج السابقة سيتم قبول الفرض الفرعي الرابع.

التحقق من صحة الفرض الرئيس الثاني :

H2 توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الموظفين حول جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل تعزى للمتغيرات الديمغرافية في شركات الاتصالات في مملكة البحرين. (الجنس-العمر-الحالة الاجتماعية-المؤهل العلمي-الخبرة).

الفروق التي تعزى للجنس

جدول 7: دلالة الفروق باستخدام t-test بين الموظفين (الذكور - الإناث) حول جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل

المتغيرات	الذكور		الإناث		t- value	الدلالة
	S.D	M	S.D	M		
جودة الحياة الوظيفية	13.688	51.903	12.187	47.604	2.505	0.013
نية ترك العمل	8.151	23.871	6.041	23.504	0.394	0.694

كما هو مبين بالجدول 7، يتضح وجود فروق تعزى للجنس حول جودة الحياة الوظيفية لصالح الموظفين الذكور في حين لم تسفر التحليلات عن فروق حول نية ترك العمل تعزى للجنس.

الفروق التي تعزى للعمر

جدول 8: دلالة الفروق باستخدام ANOVA بين الموظفين حول جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل تعزى للعمر

العمر	جودة الحياة الوظيفية	نية ترك العمل
اقل من 25 سنة	47.640	21.520
من 25 الى 35 سنة	49.376	24.046
من 35 الى 45 سنة	47.254	25.610
من 45 الى 55 سنة	66.000	20.500
اكبر من 55 سنة	62.000	19.500
قيمة (F)	5.366	3.614
Sig. الدلالة	0.007	0.000
اتجاه الفروق	لصالح من 45 الى 55 سنة	لصالح من 35 الى 45 سنة

يتضح وجود فروق تعزى للحالة الاجتماعية حول جودة الحياة الوظيفية لصالح الموظفين الذين تتراوح اعمارهم (من 45 الى 55 سنة)، بينما كانت الفروق حول نية ترك العمل لصالح الموظفين الذين تتراوح اعمارهم (من 35 الى 45 سنة) كما هو موضح بالجدول 8 أعلاه.

الفروق التي للحالة الاجتماعية

جدول 9: دلالة الفروق باستخدام t-test بين الموظفين حول جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل تعزى للحالة الاجتماعية.

المتغيرات	متزوج	اعزب	t- value	الدلالة
-----------	-------	------	----------	---------

		S.D	M	S.D	M	
0.003	3.030	10.660	46.340	14.028	51.474	جودة الحياة الوظيفية
0.000	4.165	5.677	21.485	7.371	25.207	نية ترك العمل

الجدول 9 يوضح وجود فروق تعزى للحالة الاجتماعية حول كلا من جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل لصالح الموظفين المتزوجين. الفروق التي تعزى للمؤهل

جدول 10: دلالة الفروق باستخدام ANOVA بين الموظفين حول جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل تعزى للمؤهل.

المؤهل	جودة الحياة الوظيفية	نية ترك العمل
ثانوية عامة	48.250	26.875
دبلوم	57.533	23.000
بكالوريوس	48.710	22.537
شهادات عليا	49.826	27.435
قيمة (F)	2.250	6.422
Sig. الدلالة	0.083	0.000
اتجاه الفروق	لا توجد فروق	لصالح الشهادات العليا

الفروق التي تعزى للخبرة

جدول 11: دلالة الفروق باستخدام ANOVA بين الموظفين حول جودة الحياة الوظيفية ونية ترك العمل تعزى للخبرة.

الخبرة	جودة الحياة الوظيفية	نية ترك العمل
اقل من 5 سنة	46.837	21.633
من 5-10 سنة	52.812	25.406
من 11-14 سنة	45.721	25.651
15 سنة فأكثر	56.545	23.227
قيمة (F)	5.773	6.724
Sig. الدلالة	10.00	0.000
اتجاه الفروق	لصالح 15 سنة فأكثر	لصالح من 11-14 سنة

يتضح وجود فروق تعزى للحالة الاجتماعية حول جودة الحياة الوظيفية لصالح الموظفين الذين تبلغ خبراتهم (15 سنة فأكثر)، بينما كانت الفروق حول ونية ترك العمل لصالح الموظفين الذين تتراوح خبراتهم (من 11-14 سنة) .

النتائج

حيث من خلال نتائج البيانات الاحصائية ، تبين بأن هناك تأثير واضح للمتغير المستقل على المتغير التابع، مما يشير الى ان الانخفاض في نية ترك العمل يعود الى ارتفاع مستوى جودة الحياة الوظيفية ، وكما ان يسود مجتمع البحث حياة وظيفية تتسم بالجودة المعقولة ولكنها غير مرتفعة بدرجة كبيرة ويعزى ذلك الى الاستحقاقات والرواتب والتوازن بين الحياة والعمل والاستقرار النسبي ، ويظهر عدم وجود ارتفاع واضح في اراء الموظفين العاملين في قطاع الاتصالات بمملكة البحرين حول نية ترك العمل بأنه قد يعزى الى حالة الانسجام بين الموظفين وبعضهم البعض ، كما وضحت النتائج بأن اكثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيرا في مستوى نية ترك العمل لدى الموظفين في شركات الاتصالات بمملكة البحرين البعد الخاص بالتقدم والترقي الوظيفي ، وحيث ان كانت الآراء مرتفعة نسبياً بشكل عام، ولكن اوضحت الآراء ضعف محدود فيما يتعلق بوضوح معايير أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي في شركات الاتصالات ، وهناك تباين حول جودة الحياة الوظيفية حيث كان الموظفين الذكور يشعرون بجودة حياة وظيفية اكثر من الإناث ، وكانت الفروق في جودة الحياة الوظيفية لصالح الفئة العمرية ما بين 45-55 ، بينما ازداد الإقبال على نية ترك العمل للموظفين في منتصف العمر للفئة العمرية بين 35-45 سنة.

التوصيات

يجب على شركات الاتصالات العمل على اعادة تطوير معايير أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي حتى تكون واضحة ومفهومة لدى الجميع وذلك من خلال اقتباس تجارب الشركات الناجحة حول هذه المعايير، بالإضافة الى ضرورة اعادة النظر في سياسة الادارة العليا في شركات الاتصالات والمتعلقة بتنفيذ برامج تدريبية تؤهل العاملين للتقدم في مساراتهم الوظيفي، وذلك من خلال تطوير الهياكل التنظيمية للشركات بما يسمح بإيجاد مسارات وظيفية مرنة ومتنوعة وتشبع رغبات الموظفين حول طموحهم المهني ، على ادارة الشركات توزيع الترقية الوظيفية بعدالة وانصاف وان تتصف عمليات التوزيع بالشفافية المناسبة من خلال تصميم اليات واجراءات واضحة يشارك في اعدادها جميع الموظفين، الى جانب وجوب تحسين الشعور بالارتياح في العمل مما يجعل الموظفين لا يقدمون على مغادرة العمل والبحث عن فرص بديلة وذلك من خلال تقديم بدلات وحوافز وتعزيزات مناسبة تقلل فرص استقطابهم من قبل المنافسين، وضرورة اهتمام الشركة بشعور الموظفين بالأمان والاستقرار الوظيفي وتقليل الشعور بأن الشركة قد تقدم على الاستغناء عن خدماتهم مستقبلاً، ويتم ذلك بالحوار المستمر والمشاركة في اتخاذ القرارات واتباع انماط قيادية مرنة وديموقراطية، وإعادة جدولة اوقات الدوام الرسمي بما يسمح للموظفين بممارسة الحياة الشخصية والاجتماعية، ومراجعة هيكل الاجور والرواتب والبدلات والتعويضات بما يحقق للموظفين الاكتفاء النسبي من الدخل وعمل مقارنة بين قيم الاجور مع اقرانهم في المؤسسات الأخرى المشابهة.

قائمة المراجع

- [1] م. خليل، جودة الحياة الوظيفية واثرها في مستوى الاداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، مصر: جامعة قناة السويس، 2014 .
- [2] ب. خ. عبدالكريم، جودة حياة العمل واثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، الجزائر: جامعة وهران، 2017 .
- [3] ا. محمد، التمكين الاداري واثره على نية ترك العمل في ظل ضغوطات العمل متغير معدل، السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2020 .
- [4] ش. نهاد، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، فلسطين: اكااديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الاقصى، 2016 .
- [5] ب. فهيمة و قريشي هاجر، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة، مجلة الدراسات الاقتصادية، 2016 .

- [6] ا. مروان، دور جودة الحياة الوظيفية في دور ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الاقصى للاعلام والانتاج الفني، فلسطين: جامعة الاقصى بغزة، 2016 .
- [7] ا. هاشم، اثر ابعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الادارية في جامعة الاقصى بغزة، فلسطين: الجامعة التجارية الاسلامية بغزة، 2017 .
- [8] ج. الرب، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الاعمال العصرية، مصر: مطبعة العشري، 2008 .
- [9] ن. عزة، تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر اليات متقدمة، مصر: مجلة الادارة التربوية، 2020 .
- [10] A. M. Hanan, the media the mediating effect of organizational commitment on the relationship between work-life balance and intention to leave: evidence from working women in jordan, jordan: international business research, 2017.
- [11] T. I. Mbane and Ikechukwu O. Ezeuduji, Hotel employee profile and employee retention statments : the case of hotel in cap town, South Africa: African Journal of Hospitality. tourism and leisure, 2016.
- [12] م. العبيد، التمكين الاداري واثره على نية ترك العمل في ظل ضغوطات العمل كمتغير معدل، السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2020 .
- [13] ح. عصام و ناصر فداء، اثر انتهاك العقد النفسي في النية بترك العمل، دمشق: مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 2014 .
- [14] ب. ا. زكرياء، العدالة التنظيمية المدركة وعلاقتها بالنية في ترك العمل لدى اساتذة التعليم الثانوي، الجزائر: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2017 .
- [15] ا. و. نجم، اثر الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي في نية ترك العمل عند مقدمي خدمة الاتصالات في مدينة حلب، القدس: مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات، 2018 .
- [16] O. F. &. Others, The relation between nurses quality of work life with intention to leave their job, Kurdistan: Nurse pract Today, 2017.
- [17] A. Mosadeghrad, Quality of working life turn over intentions: implications, Iran: health policy and manegment, 2013.
- [18] J. F. o. &. Others, Impact of Quality work life and prosocial motivation on the organizational commitment and turnover intent of public health practitioners, Metro Manila: integrative Business and economics research, 2013.
- [19] K. Noor, Work life balance and intention of leave among academise in malaysian public higher education institutions, Malaysia: International journal of business and social science, 2011.
- [20] ب. الرميدي و ر. ابوزيد، اثر جودة الحياة الوظيفية على الاداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية والاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط، مصر: مجلة كلية السياحة والفنادق، 2020 .
- [21] ا. فروج و ي. شعشوعة، جودة الحياة الوظيفية واثرها على الاداء الوظيفي، الجزائر: جامعة الجيلاني بونعامة، 2019 .
- [22] م. البلوشي و س. الظفيري، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمعتقدات الكفاءة الذاتية التدريبية لدى المعلمين بسلطنة عمان، عمان: المجلة الاردنية في العلوم التربوية، 2019 .

- [23] ا. سمر، جودة الحياة الوظيفية واثرها على الاداء الوظيفي والالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل و التنمية الاجتماعية في قطاع غزة، فلسطين: الجامعة الاسلامية بغزة، 2018 .
- [24] ن. ا. قعودة و م. سلامي، اثر القيادة الاخلاقية على الالتزام التنظيمي دور الوساطة نية ترك العمل دراسة حالة لمديرية توزيع الغاز والكهرباء ببثانه، مصر: مجلة الاستراتيجية والتنمية، 2020 .
- [25] م. علي، اثر العزلة التنظيمية في تفسير العلاقة بين الصمت التنظيمي ونية ترك العمل، السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2018 .
- [26] س. ا. ستي، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل دراسة اميريقية لدى عينة من موظفي الادارات العمومية لولاية سعيدة، الجزائر: جامعة الدكتور مولاي الطاهر، 2017 .
- [27] Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.