

أثر الإثراء الوظيفي على تقليل غموض الدور الوظيفي "دراسة تطبيقية على الشركة
السودانية للاتصالات (سوداتل) خلال الفترة (2015-2019م)"

**The impact of Job Enrichment In Reducing Role Ambiguity
A case study: Sudanese Telecommunication Company (2015-2019)**

أيمن محمد عامر محمد^{1*}، ميادة فريد حسن بيومي²

¹ جامعة بخت الرضا- الدويم- جمهورية السودان ayman1171988@gmail.com

² جامعة الإمام المهدي-كوسني- جمهورية السودان mayadafareed1@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/06/03 تاريخ القبول: 2021/10/05 تاريخ النشر: 2021/12/28

Abstract

ملخص

This study discussed the impact of job enrichment and role ambiguity in Sudanese Telecommunication Company in the period of 2015-2019. The study attained many results there is a positive relation 'from them between varying functional activities and employees satisfaction. From the study recommendations: importance of varying functional activities at the company.

key words: Job enrichment, Job role, Job role ambiguity

Jel Classification: M00, M12, M54.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإثراء الوظيفي على تقليل غموض الدور الوظيفي بالشركة السودانية للاتصالات في الفترة من 2015-2019م.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها، وجود علاقة إيجابية بين تنوع الأنشطة الوظيفية ورضا العاملين، أوصت الدراسة بأهمية العمل على تنوع الأنشطة الوظيفية بالشركة. الكلمات المفتاحية: الإثراء الوظيفي، الدور الوظيفي، غموض الدور الوظيفي.

تصنيف جال: M00، M12، M54.

1. مقدمة:

اشتداد المنافسة بين منظمات الأعمال سمة مميزة لبيئة الأعمال المعاصرة، هذه المنافسة تفرض على منظمات الأعمال الاهتمام بالجودة والتميز من خلال الاحتفاظ بموارد بشرية متميزة من خلال رضائها عن العمل وانتظامها فيه وولائها للمنظمة.

إشكالية البحث: من المعروف في الفكر الإداري أن منهج الإدارة العلمية في تصميم العمل يتم من خلال تقسيمه إلى جزئيات صغيرة يؤديها العامل أو الموظف بالطريقة المرسومة له، وهذا قد يؤدي إلى الشعور بالملل وانخفاض الدافعية الداخلية، إضافة إلى ما قد يتعرض له الفرد من غموض وتعارض في وظيفته لاحظت الباحثة انخفاض الروح المعنوية للعاملين وعدم رضائهم وضعف الاهتمام بالعمل والانتظام فيه أو التفكير في تركه في شركة الاتصالات السودانية. ما تقدم يمكن طرح إشكالية الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر الإثراء الوظيفي في تقليل غموض الدور الوظيفي بشركة الاتصالات

السودانية؟

كما يمكن إبراز هذا السؤال في الأسئلة الفرعية التالية:

- ما العلاقة بين تنوع محتوى العمل وغموض الدور الوظيفي بالشركة السودانية للاتصالات ؟
- هل توجد علاقة بين توفير المعلومات وغموض الدور الوظيفي بالشركة السودانية للاتصالات ؟
- هل توجد علاقة بين توفير فرص للإبداع التنظيمي وغموض الدور في الشركة السودانية للاتصالات ؟
- هل توجد علاقة بين استقلالية العاملين وغموض الدور الوظيفي بالشركة السودانية للاتصالات ؟

أهمية الدراسة: تنقسم أهمية الدراسة إلى الآتي:

الأهمية العلمية: التركيز على متغيري الدراسة وهما الإثراء الوظيفي كمتغير مستقل وغموض الدور الوظيفي كمتغير تابع. هذه المتغيرات لها أهميتها وتأثيرها، سلبا وإيجاباً، على متغيرات مهمة في العمل مثل الرضا الوظيفي والالتزام والولاء وما لهذه المتغيرات من تأثير في مدى نجاح المنظمة ونموها.

الأهمية العملية: تتمثل في استفادة الشركة موضوع الدراسة في أن تطبيق هذه المفردات سيزيد من وضوح أداء الأفراد فيها وإنتاجيتها وبالتالي تحقيق أهدافها.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس وعدد من الأهداف الفرعية.

الهدف الرئيس: دراسة أثر الإثراء الوظيفي على غموض الأدوار وانعكاس ذلك على نتائج العمل.

الأهداف الفرعية:

- دراسة العلاقة بين الإثراء الوظيفي وغموض الأدوار ورضا العاملين؛
- التعرف على أثر تنوع محتوى العمل على غموض الدور والولاء والالتزام التنظيمي؛
- دراسة العلاقة بين توفير المعلومات والاتساق والاتفاق في متطلبات الأداء واتجاهات العاملين النفسية نحو العمل؛
- التعرف على أثر الذاتية والاستقلالية للعاملين ووضوح أبعاد الوظيفة ومعدل دوران العمل.

فرضيات الدراسة: تقوم الدراسة على فرضية رئيسة وثلاثة فرضيات فرعية كالآتي:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإثراء الوظيفي وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنوع محتوى العمل وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات؛

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر المعلومات وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقلالية العاملين وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات.

منهج الدراسة :

استخدم الباحثان المنهج الوصفي والاستقرائي والمنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة من خلال المصادر الثانوية للمعلومات من كتب ودوريات وانترنت ومصادر أولية تمثلت في ملاحظات الباحثين والاستبيان والمقابلات التي قام الباحثان بإجرائها.

حدود الدراسة:

الحد المكاني: جمهورية السودان - الشركة السودانية للاتصالات.

الحد الزمني: 2015-2019م.

الحد البشري: الموظفون بالأقسام الإدارية للشركة السودانية للاتصالات.

2. الإثراء الوظيفي

1.2 مفهوم الإثراء الوظيفي:

يهتم الإثراء الوظيفي بتصميم الوظيفة بالشكل الذي يكبر حجمها ويوسع نطاقها فيحقق إشباع حاجات لشاغلها النفسية والذهنية مثل احترام الذات، ويمر الإثراء الوظيفي بعدة درجات مختلفة أدناه درجة التناوب الوظيفي ثم الإثراء الوظيفي وتندرج إلى التوسع الوظيفي ثم الإثراء الوظيفي (عبد الوهاب، 1985، ص71).

➤ **التناوب الوظيفي:** يعني هذا الأسلوب تنقل العامل أو الموظف من وظيفة معينة إلى وظيفة أخرى لفترة محددة يؤدي فيها عملاً مخالفاً بعض الشيء لعمله الأصلي، وذلك حتى يتحقق تأثير الملل الذي يصادفه من أداء نفس العمل بصفة مستمرة.

➤ **الامتداد الوظيفي:** يشبه التناوب الوظيفي إلى حد كبير، ويتضمن في الأغلب الاعم، زيادة في عدد الأنشطة والأعباء التي يؤديها الفرد في وظيفته.

➤ **التوسع الوظيفي:** يزيد التوسع الوظيفي عن التناوب والامتداد بضع درجات أو يعني توسيع رقعة الوظيفة أو تكبير مجالها عن طريق إضافة أعباء جديدة وفقاً لزيادة مستوى التعويض والتحول من مجرد ممارسة أنشطة بسيطة إلى تحمل أعباء أكثر شيوعاً وتعقيداً.

2.2 أهمية الإثراء الوظيفي:

إن أهمية الإثراء الوظيفي تتمثل في كونه أحد أهم العوامل التي تساهم في تحسين أداء الفرد، كما أنه يعطي قدر أكبر من التحكم الذاتي للموظف والرقابة العمالية، وبالتالي التأثير على الأنظمة الوجدانية والدافعية، لذلك فقد أثبتت جهود الإثراء الوظيفي نجاحاً يمكن الاعتماد عليه في تحقيق أهداف المؤسسات. يضيف الإثراء الوظيفي شعوراً من الارتياح المستمد من العمل نفسه، فالوظائف المنظمة بهذا الشكل تجعل الموظفين يشعرون بأنهم بشر وليسوا وحدات إنتاج. كما يعتبر الإثراء الوظيفي أحد أهم العوامل الرئيسية في تصميم الوظائف، حيث يمكن لأي شخص إضافة أنواع مختلفة من العمل إلى جانب العمل الروتيني، مما يسمح بزيادة عمق العمل وفتح للناس الحصول على مزيد من السيطرة على أعمالهم. بناءً على ما سبق، يسعى الإثراء الوظيفي إلى تحسين الأداء والرضا الوظيفي للموظفين عن طريق توسيع نطاق أداء الفرد وإعطائه فرص أكثر للنجاح والنمو (عبد الوهاب، 1983م، ص 247).

3.2 خصائص الإثراء الوظيفي:

من الخصائص الرئيسة لهذا الأسلوب ما يلي: (Peter, Jacko., 2004, P109)

- إعطاء الحرية للأفراد العاملين لتطبيق طرائق بديلة ومتعددة لأداء أعمالهم؛
- الإشراف الذاتي من الأفراد العاملين على أعمالهم دون تدخل من قبل المشرف المباشر؛
- عند إثراء العمل من الممكن أن تناط بعض المسؤوليات التي تكون في المستويات العليا في المنظمة بالمستويات الدنيا في المنظمة، أي تتم إعادة تصميم الأعمال الدنيا لتشتمل بعض المسؤوليات الموجودة في المستويات العليا.

4.2 أهداف الإثراء الوظيفي:

يسعى برنامج الإثراء الوظيفي إلى تحقيق جملة من الأهداف من أهمها ما يلي: (الهاشمي، 2008، ص63)

- تحفيز الموظف لأداء عمله عن طريق التركيز على الدوافع الداخلية أكثر من الخارجية باعتبارها الأقوى لأنها تنمي الالتزام والحماس وتشبع حاجات إثبات الذات؛
- توفير فرص أكبر للموظف للتدريب على تحمل المسؤولية في تخطيط وتصميم وتنفيذ وتقييم الوظيفة. إكساب الموظف استقلالية في اتخاذ القرارات المتعلقة بنطاق وظيفته؛
- زيادة رضا الموظف ورفع معنوياته وإشباع حاجاته مع زيادة الكفاءة والفاعلية عن طريق تحقيق مستوى عمل متميز مستند إلى إشراك الموظف في تصميم وتنفيذ الوظيفة وتقييم أدائها.

3. غموض الدور الوظيفي

1.3 مفهوم غموض الدور الوظيفي:

تعددت التعاريف الخاصة بتعارض وغموض الدور وفي تعريف نفسه، فيعرف الدور بأنه مجموعة من الصفات التي تحدد تصرفات الشخص في وظيفة معينة، ويخلص بعض الباحثين إلى أن الدور هو حجر الأساس في الأنظمة الاجتماعية وهو عبارة عن مجموعة من المتطلبات الذي يفرضها التنظيم على الموظف، وتعمل الأدوار كحدود بين الفرد (الموظف) وبين المنظمة، حيث تمثل الأدوار مجموعة من التوقعات من قبل الفرد والمنظمة، ولذلك تخدم الأدوار في ربط الفرد بالمنظمة والعكس، ويعرف تعارض الدور بأنه حالة من الأدوار المرسله وغير المتناسقة إلى الفرد القائم بالدور، ويعرف غموض الأدوار أيضا بأنه حالة من عدم الوضوح في الأدوار المرسله إلى القائم بالدور، إن كلا من غموض الدور وتعارضه يحتويان على عناصر موضوعية وحكمية وهذه العناصر تتأثر بالخصائص التنظيمية مثل المنصب الوظيفي، وبالخصائص الشخصية مثل التعميم الإدراكي لدى الفرد (ابو القاسم، 1991م، ص135)

2.3 عناصر غموض الدور الوظيفي:

يعتبر غموض الدور الوظيفي من أكثر العوامل المؤدية للضغط. بسبب شعور العاملين بعدم التأكد فيما يتعلق بالأهداف والتوقعات واسلوب تقييمهم وغيرها. دور الموظف ومسئوليته غالبا ما يكون غامضا، ويحدث هذا عندما يتم تحديد الدور من قبل السلطة ولكن الموظف الذي سوف يقوم بهذا الدور يتغير باستمرار. العديد من العوامل قد تسبب غموض الدور بما فيها المشاكل التي تسببها تحديد وتعريف عملية الدور و القيود التي تظهر بسبب طبيعة الوظيفة وطبيعة المؤسسة وكذلك اختلاف اشكال الإدارة والصراعات بين أدوار الموظفين. تم التوصل إلى أن هناك أربع أبعاد لغموض الدور الوظيفي يتم تحديدها من خلال شاغلي الدور وتعتمد على منظور ورؤية شاغلي الدور وهي كما يلي: (هيجان، 1998م، ص39) غموض الهدف، غموض التوقعات، غموض المسؤولية، ما هو متوقع وما يجب علي ان أعمل ؟

غموض العملية: كيف يتوجب علي العمل ؟ ما هي الطرق لإنجاز وتحقيق أهداف المؤسسة؟ غموض الأولوية: متى يجب أن تتم الأمور وترتيبها ؟ غموض السلوك: كيف تتوقعون مني أن أتصرف في مواقف معينة ؟ وما هو السلوك الذي يقود لتحقيق الداخل المرجو والمطمح له ؟ وهناك من ربط أبعاد غموض الدور الوظيفي بشعور الموظف واعتبر أن غموض الدور الوظيفي يعني أن يكون الموظف ضالا، متحيرا، غير متأكد، مرتبكا و مشوش الافكار بخصوص مهامه الوظيفية. هناك نوعين من غموض الدور الوظيفي غموض المهمة: هو عندما يفتقر الموظف للمعلومات الضرورية اللازمة التي تمكنه من القيام بدوره الوظيفي.

3.3 مصادر ومسببات غموض الدور الوظيفي:

العواقب المحتملة لعدم أداء الدور بشكل سليم يمكن أن ترجع إلى الأفراد أو للمؤسسات نفسها. وعموما فإن عدم كفاية المعلومات عن الدور يمكن أن يرجع إلى ما يلي: (أبو العلا، 2009م، ص82) المعلومات عن الدور والوصف الوظيفي غير متوفر أو غير

موجود أصلاً. المعلومات عن الدور والوصف الوظيفي موجود ولكنه لا يصل إلى الموظف ولا يستطيع الاطلاع عليه. لذلك فإن غموض الدور المتمثل في عدم كفاية المعلومات الخاصة بالدور الوظيفي يرجع لإحدى السببين السابق ذكرهما بالإضافة إلى الفرضية القائلة بأن الغموض الوظيفي سوف يزيد من احتمالية استياء الموظف من عدم رضاه عن الدور المنوط به، مما يؤدي إلى شعوره بالقلق وباختلاط الأمور عليه وبالتالي سوء في الأداء، وتشير بعض الدراسات إلى أن غموض الدور الوظيفي والذي يجعل الموظفين غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفاً من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة قد يكون أكثر انتشاراً عند حديثي التخرج الملتحقين بالعمل، حيث أنهم يكونون أكثر شعوراً بالضغط، وإن تلك الضغوط تقل في الوظائف العليا نتيجة للخبرة المكتسبة. إن الضغط الناتج عن غموض الدور ينشأ عندما يفتقر الموظف للتغذية المرتدة التي تبين نتائج أدائه وما يترتب عليها، أو عندما تركز التغذية المرتدة على السلبيات والأخطاء دون الإشارة إلى الإيجابيات وعموماً يمكن إرجاع مصادر ضغوط العمل المرتبطة بغموض الدور الوظيفي إلى أربعة أسباب رئيسية هي: (Hamner.1994.P497) نقص المعلومات الواردة من الرئيس للموظفة عن الدور المطلوب منه للعمل. تقديم معلومات غير دقيقة من الرئيس أو الزملاء للموظف. عدم توضيح الرئيس للموظف الكيفية أو أسلوب الأداء الذي يتم عن طريقه دوره المتوقع منه ليقوم بتنفيذه. غموض النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف مما يؤدي إلى فشله في تحقيق أهداف الدور أو تجاوزه. أيضاً فإن غموض الدور الوظيفي يزيد عندما تكبر المؤسسة وتزيد التعقيدات التنظيمية التي بدورها تزيد من مدى استيعاب الفرد. تزداد أهمية دراسة مصادر ومسببات غموض الدور لما وجد أن هناك تباين في إدراك الأفراد لكل من غموض الدور وصراعه بسبب اختلاف الدول التي ينتمون إليها. وإن هذا التباين أكبر من التباين الناتج عن الاختلاف في العوامل الديموغرافية مثل (العمر، والعرق والديانة،

ومستوى التعليم)، أو ذلك التباين الناتج عن اختلاف العوامل التنظيمية مثل (حجم المنظمة وملكيته ومهمتها أو غرضها)

4.3 نتائج غموض الدور وأثره على العمل:

إن مفهوم غموض الدور الوظيفي ينشأ عندما لا يملك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة أو القسم الذي يعمل فيه، أو عندما تكون أهداف العمل غامضة، كما يمثل تعارض الأهداف التنظيمية مصدراً رئيسياً لضغوط العمل، كما أن الأشكال المختلفة لاستراتيجيات المنظمة تتضمن كثيراً من مسببات الضغط، فاستراتيجية الاستقرار تؤدي إلى الملل والفتور في العمل وعدم اشباع دافع الانجاز، بينما تفرض استراتيجية النمو والتوسع على أفراد المنظمة جهوداً أكبر وتحديات قد لا يتحملها الكثير منهم، في حين أن استراتيجيات تقليص أوجه النشاط أو تصفية بعضها تؤدي إلى شعور الإدارة العليا والعاملين بالفشل ويعتبر غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمات، ويحدث عندما لا يحدث الفرد بوضوح ما الذي يتوقعه الغير منه أو قد يعرف ما هو متوقع منه ولكن لا يفهم منه بوضوح كيف يحقق المطلوب منه.

4. الدراسة الميدانية:

1.4 الشركة السودانية للاتصالات:

تعتبر الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل) رائد الاتصالات في السودان وأفريقيا بل وفي العالم العربي إذ نجد الشركة قد تمكن من التحول الكامل من مؤسسة حكومية (المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية) إلى إدارة القطاع الخاص، أسست سوداتل كشركة مساهمة عامة في سبتمبر 1993م، برأس مال مدفوع يقارب 90 مليون دولار من رأس المال المصرح به وقدره (250) مليون دولار من المستثمرين ومواطنين وأجانب بالإضافة إلى الحكومة حيث بلغ نصيب الحكومة 66.8% ونصيب المستثمرين 33.2% حتى 1998/12/31م (الخطط الخمسية لسوداتل 2003-2008، ص4). وفي عام 1999م تم تخفيض نصيب الحكومة إلى 57% وهناك خطة لخفض

نصيب الحكومة إلى 26% وقد بدأت الشركة كناقل للحركة في فبراير 1994م وقد قامت الشركة بوضع خطتها الأولى (الخطة الخمسية الأولى) 1994-1999 والتي هدفت إلى تحقيق القفزة الكمية في مجال الاتصالات بالبلاد وقد تم تنفيذ الخطة الأولى بحيث تجاوزت الخطة الاستراتيجية القومية الشاملة. مواصلة لتلك الإنجازات قامت (سوداتل) بوضع خطتها الثانية (الخطة الخمسية الثانية) 1999-2003م تحت شعار (الانطلاق نحو مجتمع المعلومات) في ظل متغيرات قومية وإقليمية وعالمية في مجال الاتصالات. قد صاحب سوداتل في هذه الخطة الزمنية الثانية تأثير صناعة الاتصالات على الأطر الاقتصادية والاجتماعية والأمنية وكذلك استوعبت النظم والتقنيات الحديثة والمتطورة وقامت باقتراح خدمات حديثة ومتنوعة مثل خدمات الانترنت ونقل المعلومات وتبادل البيانات.

5. إجراءات الدراسة الميدانية:

الجدول رقم(1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية اختبار مربع كأي لعبارات الخور الأول (الإثراء الوظيفي)

العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النتيجة	مربع كاي	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	التفسير
تسهم مستويات الوظيفة في زيادة الدافعية	1.22	3.80	أوافق	42.8	4	0.000	دالة
يؤدي وضوح مهام الوظيفة إلى تقليل غموض الدور الوظيفي	1.20	3.70	أوافق	41.08	4	0.000	دالة
يؤدي الإثراء الوظيفي إلى وضوح الدور الوظيفي	1.11	3.70	أوافق	47.11	4	0.000	دالة
يسهم الإثراء الوظيفي في وضوح الأدوار الوظيفية	1.02	3.53	أوافق	50.16	4	0.000	دالة
يسهم الإثراء الوظيفي في تقليل غموض الدور الوظيفي	1.12	3.66	أوافق	29.90	4	0.000	دالة
يسهم الإثراء الوظيفي في تحسين فهم الوظيفة وتقليل غموض الدور	1.14	3.71	أوافق	32.30	4	0.000	دالة
المتوسط	1.18	3.68	أوافق	8.29	5	0.141	غير دالة

المصدر: إعداد الباحثين، اعتماداً على واقع بيانات الدراسة الميدانية 2020م.

يتضح من الجدول (1) ما يلي: أن جميع العبارات التي تعبر عن المحور الأول (الإثراء الوظيفي) يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على كل العبارات التي تعبر عن المحور الأول. أهم عبارة من عبارات محور (الإثراء الوظيفي) هي العبارة (تسهم مستويات الوظيفة في زيادة الدافعية) حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (3.80) وبانحراف معياري (1.22) وأقل عبارة من حيث الموافقة هي العبارة (يسهم الإثراء الوظيفي في وضوح الأدوار الوظيفية) حيث بلغ متوسط العبارة (3.53) بانحراف معياري (1.02). كما بلغ متوسط جميع العبارات (3.68) وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على جميع العبارات التي تقيس محور الإثراء الوظيفي، وبانحراف معياري (1.18) مما يشير إلى تجانس إجابات المستطلعين تجاه هذه العبارات. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (42.8) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن الشركة تسهم مستويات الوظيفة في زيادة الدافعية. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (41.08) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن وضوح مهام الوظيفة يؤدي إلى تقليل غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (47.11) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن يؤدي الإثراء الوظيفي إلى وضوح الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (50.16) عند

درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن يسهم الإثراء الوظيفي في وضوح الأدوار الوظيفية. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الخامس (29.90) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أنه يسهم الإثراء الوظيفي في تقليل غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (32.30) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أنه يسهم الإثراء الوظيفي في تحسين فهم الوظيفة وتقليل غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي الأحادية للمحور (8.29) عند درجات حرية (5) ومستوى دلالة (0.141) وهي أكبر من (5) وعليه فإن ذلك يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة

الجدول رقم(2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية اختبار مربع كأي لعبارات المحور الثاني
(محتوى العمل)

العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النتيجة	مربع كأي	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	التفسير
يسهم توزيع الأنشطة الوظيفية في تحقيق رضا العاملين	1.24	3.53	أوافق	17.00	4	0.000	دالة
يسهم توسيع الوظيفة في تخفيض درجة الملل ووضوح الدور الوظيفي	1.14	3.42	أوافق	26.7	4	0.000	دالة
شعور الفرد بصغر دوره يقلل من دافعيته وأدائه	1.13	3.84	أوافق	37.9	4	0.000	دالة
تكرار العمل يولد الشعور بالملل	1.14	3.62	أوافق	32.9	4	0.000	دالة
التوصيف الدقيق للوظيفة يؤدي إلى وضوح الدور الذي يؤديه العامل	1.22	3.80	أوافق	34.3	4	0.000	دالة

تصميم محتويات العمل بصورة واضحة تؤدي إلى وضوح الدور الوظيفي	1.21	3.52	أوافق	27.5	4	0.000	دالة
المتوسط	1.18	3.62	أوافق	27.63	5	0.000	دالة

المصدر: إعداد الباحثين، اعتماداً على واقع بيانات الدراسة الميدانية 2020م.

يتضح من الجدول (2) ما يلي: أن جميع العبارات التي تعبر عن المحور الثاني (محتوى العمل) يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على كل العبارات التي تعبر عن المحور الثاني. هم عبارة من عبارات محور (محتوى العمل) هي العبارة (شعور الفرد بصغر دوره يقلل من دافعيته وأدائه) حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (3.84) وبانحراف معياري (1.13) وأقل عبارة من حيث الموافقة هي العبارة (يسهم توسيع الوظيفة في تخفيض درجة الملل ووضوح الدور الوظيفي) حيث بلغ متوسط العبارة (3.42) بانحراف معياري (1.14). كما بلغ متوسط جميع العبارات (3.62) وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على جميع العبارات التي تقيس محور محتوى العمل، وبانحراف معياري (1.18) مما يشير إلى تجانس إجابات المستطلعين تجاه هذه العبارات. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (17.00) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أنه يسهم توزيع الأنشطة الوظيفية في تحقيق رضا العاملين. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (26.7) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أنه يسهم توسيع الوظيفة في تخفيض درجة الملل ووضوح الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (37.9) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات

أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن شعور الفرد بصغر دوره يقلل من دافعيته وأدائه. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (32.9) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن تكرار العمل يولد الشعور بالملل. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (34.3) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن التوصيف الدقيق للموظفة يؤدي إلى وضوح الدور الذي يؤديه العامل. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (27.5) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن تصميم محتويات العمل بصورة واضحة تؤدي إلى وضوح الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي الأحادية للمحور (27.63) عند درجات حرية (5) ومستوى دلالة (0.000) وهي أكبر من (5) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة.

الجدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية اختبار مربع كأي لعبارات المحور الثالث

(توافر المعلومات)

العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	النتيجة	مربع كأي	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	التفسير
توفر معلومات كافية لدى العاملين بالشركة يقلل من غموض الدور الوظيفي	1.19	3.91	1	أوافق	53.00	4	0.000	دالة
يؤدي اتساق معلومات الوظيفة إلى وضوح الدور الوظيفي	1.10	3.69	2	أوافق	56.3	4	0.000	دالة
توفر للعامل بالشركة معلومات عن أدائه يقلل من غموض الدور الوظيفي	1.14	3.67	3	أوافق	43.17	4	0.000	دالة
يسهم توافر المعلومات لدى الإدارة	1.10	3.56	4	أوافق	26.8	4	0.000	دالة

عن رغبات العاملين في تقليل غموض الدور الوظيفي							
يقلل الاتفاق في معلومات الوظيفة من غموض الدور الوظيفي	1.09	3.55	5	أوافق	30.14	4	0.000
يسهم توفير المعلومات الكافية عن حدود الوظيفة في تقليل غموض الدور الوظيفي	1.21	3.36	6	أوافق	14.78	4	0.005
المتوسط	1.13	3.62	-	أوافق	21.01	5	0.001

المصدر: إعداد الباحثين، اعتماداً على واقع بيانات الدراسة الميدانية 2020م.

يتضح من الجدول (3) ما يلي: أن جميع العبارات التي تعبر عن المحور الثالث (توافر المعلومات) يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على كل العبارات التي تعبر عن المحور الثالث. أهم عبارة من عبارات محور (توافر المعلومات) هي العبارة (توفر معلومات كافية لدى العاملين بالشركة يقلل من غموض الدور الوظيفي) حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (3.91) وبانحراف معياري (1.19) وأقل عبارة من حيث الموافقة هي العبارة (يسهم توفير المعلومات الكافية عن حدود الوظيفة في تقليل غموض الدور الوظيفي) حيث بلغ متوسط العبارة (3.36) بانحراف معياري (1.21). كما بلغ متوسط جميع العبارات (3.62) وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على جميع العبارات التي تقيس محور توافر المعلومات، وبانحراف معياري (1.13) مما يشير إلى تجانس إجابات المستطلعين تجاه هذه العبارات. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (53.00) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن توفر معلومات كافية لدى العاملين بالشركة يقلل من غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (56.3) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد

العينة، ولصالح الموافقين على أن يؤدي اتساق معلومات الوظيفة إلى وضوح الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (43.17) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن توفر للعامل بالشركة معلومات عن أدائه يقلل من غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (26.8) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن يساهم توافر المعلومات لدى الإدارة عن رغبات العاملين في تقليل غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (30.14) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أنه يقلل الاتفاق في معلومات الوظيفة من غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (14.78) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.005) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أنه يساهم توفير المعلومات الكافية عن حدود الوظيفة في تقليل غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي الأحادية للمحور (21.01) عند درجات حرية (5) ومستوى دلالة (0.001) وهي أكبر من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة.

الجدول رقم(4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية اختبار مربع كأي لعبارات المحور الرابع

(استقلالية العمل)

العبارة	الانحراف	المتوسط	النتيجة	مربع كاي	درجات	الدلالة	التفسير
---------	----------	---------	---------	----------	-------	---------	---------

أثر الإثراء الوظيفي على تقليل غموض الدور الوظيفي "دراسة تطبيقية على الشركة السودانية للاتصالات

	المعياري	الحسابي		الحرية	الإحصائية	
يتوفر للموظف قدر من الحرية في أداء الوظيفة يحقق الرضا الوظيفي	1.33	3.29	محايد	6.9	4	0.141
توفر استقلالية للعاملين بالشركة في الأداء بما يقلل غموض الدور الوظيفي	1.17	3.13	محايد	18.5	4	0.001
تمكن الشركة العاملين فيها بقدر يقلل من غموض الدور الوظيفي	1.16	3.30	محايد	23.33	4	0.000
عدم تحقيق ذاتية العاملين بالشركة يؤدي إلى غموض الدور الوظيفي	1.05	3.47	أوافق	34.3	4	0.000
درجة استقلالية العامل المتاحة للعاملين بالشركة يقلل من غموض الدور الوظيفي	1.17	3.39	محايد	19.7	4	0.001
يؤدي عدم توافق العاملين مع بيئة العمل في الشركة إلى زيادة غموض الدور الوظيفي	1.32	3.34	محايد	11.6	4	0.021
المتوسط	1.20	3.32	محايد	11.57	5	0.000

المصدر: إعداد الباحثين، اعتماداً على واقع بيانات الدراسة الميدانية 2020م.

يتضح من الجدول (4) ما يلي: أن جميع العبارات التي تعبر عن المحور الأول (استقلالية العمل) يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على كل العبارات التي تعبر عن المحور الرابع. أهم عبارة من عبارات محور (استقلالية) هي العبارة (عدم تحقيق ذاتية العاملين بالشركة يؤدي إلى غموض الدور الوظيفي) حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (3.47) وبانحراف معياري (1.05) وأقل عبارة من حيث الموافقة هي العبارة (توفر استقلالية للعاملين بالشركة في الأداء بما يقلل غموض الدور الوظيفي) حيث بلغ متوسط العبارة (3.13) بانحراف معياري (1.17). كما بلغ متوسط جميع العبارات (3.32) وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على جميع العبارات التي تقيس محور استقلالية العمل، وبانحراف معياري (1.20) مما يشير إلى تجانس إجابات المستطلعين تجاه هذه العبارات. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (6.9) عند

درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.141) وهي أكبر من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن يتوفر للموظف قدر من الحرية في أداء وظيفة يحقق الرضا الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (18.5) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن توفر استقلالية للعاملين بالشركة في الأداء بما يقلل غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (23.53) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن تمكن الشركة العاملين فيها بقدر يقلل من غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (34.3) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن عدم تحقيق ذاتية العاملين بالشركة يؤدي إلى غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (19.7) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن درجة استقلالية العامل المتاحة للعاملين بالشركة يقلل من غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (11.6) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.021) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن يؤدي عدم توافق العاملين مع بيئة العمل في

الشركة إلى زيادة غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي الأحادية للمحور (11.57) عند درجات حرية (5) ومستوى دلالة (0.041) وهي أقل من (5) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة.

الجدول رقم(5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية اختبار مربع كأي لعبارات المحور الخامس

(غموض الدور الوظيفي)

العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النتيجة	مربع كاي	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	التفسير
عدم وضوح متطلبات الوظيفة بالشركة يولد لدى العاملين بالشركة حالة من الغموض والإحباط	1.14	3.82	أوافق	44.90	4	0.000	دالة
هنالك علاقة بين غموض الدور ومستوى الولاء التنظيمي بالشركة	1.08	3.54	أوافق	50.2	4	0.000	دالة
يؤدي غموض الدور إلى انخفاض إنتاجية وأداء العاملين بالشركة	1.28	3.80	أوافق	41.5	4	0.000	دالة
هنالك علاقة بين نوع وحجم المعلومات المتوفرة لدى العامل عن وظيفته وغموض الدور الوظيفي بالشركة	1.02	3.58	أوافق	45.7	4	0.000	دالة
عدم معرفة العامل بالوصف الوظيفي تشعره بعدم وضوح دوره في الشركة	1.25	3.59	أوافق	25.5	4	0.000	دالة
تصمم الوظائف بالشركة بصورة تؤدي إلى غموض الدور الوظيفي	1.27	3.10	محايد	14.8	4	0.005	دالة
المتوسط	1.17	3.57	أوافق	44.8	5	0.141	دالة

المصدر: إعداد الباحثين، اعتماداً على واقع بيانات الدراسة الميدانية 2020م.

يتضح من الجدول (5) ما يلي: أن جميع العبارات التي تعبر عن المحور الخامس (غموض الدور الوظيفي) يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على كل العبارات التي تعبر عن المحور الخامس. أهم عبارة من عبارات محور (غموض الدور الوظيفي) هي العبارة (عدم وضوح متطلبات الوظيفة بالشركة يولد لدى العاملين بالشركة حالة من الغموض والإحباط) حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة

على العبارة (3.82) وبانحراف معياري (1.14) وأقل عبارة من حيث الموافقة هي العبارة (تصمم الوظائف بالشركة بصورة تؤدي إلى غموض الدور الوظيفي) حيث بلغ متوسط العبارة (3.10) بانحراف معياري (1.27). كما بلغ متوسط جميع العبارات (3.57) وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على جميع العبارات التي تقيس محور غموض الدور الوظيفي، وبانحراف معياري (1.17) مما يشير إلى تجانس إجابات المستطلعين تجاه هذه العبارات. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (44.9) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن عدم وضوح متطلبات الوظيفة بالشركة يولد لدى العاملين بالشركة حالة من الغموض والإحباط. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (50.2) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن هنالك علاقة بين غموض الدور ومستوى الولاء التنظيمي بالشركة. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (41.5) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على أن يؤدي غموض الدور إلى انخفاض إنتاجية وأداء العاملين بالشركة.. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (45.7) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على هنالك علاقة بين نوع وحجم المعلومات المتوفرة لدى العامل عن وظيفته وغموض الدور الوظيفي بالشركة. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة

(25.5) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على عدم معرفة العامل بالوصف الوظيفي تشعره بعدم وضوح دوره في الشركة. بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (14.8) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة (0.005) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ولصالح الموافقين على تصميم الوظائف بالشركة بصورة تؤدي إلى غموض الدور الوظيفي. بلغت قيمة مربع كأي الأحادية للمحور (44.8) عند درجات حرية (5) ومستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (5) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنوع محتوى العمل وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات .

الجدول رقم(6): تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين تنوع محتوى العمل وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات

الفرضية الأولى	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل الانحدار (β)	اختبار (T)	مستوى المعنوية	نتيجة العلاقة
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنوع محتوى العمل وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات	0.116	0.013	0.112	1.15	0.250	رفض

المصدر: إعداد الباحثين، اعتماداً على واقع بيانات الدراسة الميدانية 2020م.

يتضح من الجدول (6) أن هنالك ارتباط ضعيف بين الإثراء الوظيفي وتعارض الأداء ورضا العاملين وقدرها (0.116) ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R)، وبالرجوع لقيمة معامل الانحدار (β) (0.112) مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة

بين الإثراء الوظيفي وتعارض الأداء ورضا العاملين. قيمة معامل التحديد (0.013%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع تعارض الأداء ورضا العاملين سببها المتغير المستقل (الإثراء الوظيفي) وكما يتضح من نتائج التحليل عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع (تعارض الأداء ورضا العاملين) والمتغير المستقل (الإثراء الوظيفي) وفقا لاختبار (t) عند مستوى معنوية (5%)، حيث بلغت قيمة (t) (1.15) بمستوى دلالة معنوية (250) وهي اكبر من مستوى المعنوية 5% ، وعليه يتم قبول فرض العدم الذي يشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنوع محتوى العمل وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات .

الفرضية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر المعلومات وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات

الجدول رقم(7): تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين توفر المعلومات وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات.

الفرضية الثانية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل الانحدار (β)	اختبار (T)	مستوى المعنوية	نتيجة العلاقة
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر المعلومات وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات	0.32	0.11	0.391	3.49	0.000	قبول

المصدر: إعداد الباحثين واقع بيانات الدراسة الميدانية 2020م.

يتضح من الجدول (7) أن هنالك ارتباط ضعيف بين توفر المعلومات وغموض الدور الوظيفي وقدرها (0.32) ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R)، وبالرجوع لقيمة معامل الانحدار (β) (0.391) مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين توفر المعلومات وغموض الدور الوظيفي. قيمة معامل التحديد (0.11%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع تعارض الأداء، والولاء والالتزام التنظيمي سببها المتغير المستقل (توفر المعلومات) وكما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين

المتغير التابع (غموض الدور الوظيفي) والمتغير المستقل (توفر المعلومات) وفقا لاختبار (t) عند مستوى معنوية (5%)، حيث بلغت قيمة (t) (3.49) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 5%، وعليه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل الذي يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر المعلومات وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات .

الفرضية الثالثة:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقلالية العاملين وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات.

الجدول رقم(8): تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقلالية العاملين وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات.

الفرضية الثالثة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل الانحدار (β)	اختبار (T)	مستوى المعنوية	نتيجة العلاقة
هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقلالية العاملين وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات	0.37	0.138	0.38	3.95	0.000	قبول

المصدر: إعداد الباحثين، اعتمادا على واقع بيانات الدراسة الميدانية 2020م.

يتضح من الجدول (8) أن هنالك ارتباط ضعيف بين استقلالية العاملين وغموض الدور الوظيفي وقدرها (0.37) ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R)، وبالرجوع لقيمة معامل الانحدار (β) (0.38) مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين استقلالية العاملين وغموض الدور الوظيفي. قيمة معامل التحديد (0.138%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (وغموض الدور الوظيفي) سببها المتغير المستقل (استقلالية العاملين) وكما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع (متطلبات الأداء) واتجاهات العاملين نحو العمل) والمتغير المستقل (استقلالية العاملين) وفقا لاختبار (t) عند مستوى معنوية (5%)، حيث بلغت قيمة (t)

(3.95) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 5%، وعليه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل الذي يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقلالية العاملين وتقليل غموض الدور بالشركة السودانية للاتصالات.

6. خاتمة:

لفت الانتباه إلى دراسة العلاقات والتأثيرات المختلفة للتعامل بين المتغيرات المؤثرة في السلوك التنظيمي مثل الإثراء الوظيفي وغموض وتعارض الأدوار ونتائج العمل لها تأثير على أداء الموارد البشرية وانعكاساته على أداء المنظمة وبالتالي نجاحها واستمراريتها ونموها. توصلت الدراسة لعدة استنتاجات، أهمها:

- وجود علاقة إيجابية بين تنوع الأنشطة الوظيفية ورضا العاملين وغموض الدور؛
- وجود علاقة مباشرة بين توسيع الوظيفة وتخفيض درجة الملل ووضوح الدور الوظيفي وعدم غموض الدور الوظيفي؛
- توفر معلومات كافية لدى العاملين بالشركة قلل من غموض الدور الوظيفي؛
- اتساق معلومات الوظيفة بالشركة له أثر واضح في تقليل غموض الدور الوظيفي؛
- توفر الشركة قدر من الحرية للموظف في أداء وظيفته مؤشر على تحقيق الرضا الوظيفي وتقليل غموض الدور الوظيفي؛
- توفر الشركة استقلالية للعاملين في الأداء قلل من غموض الدور الوظيفي.

الاقتراحات: على ضوء الاستنتاجات أعلاه نقترح الآتي:

- أهمية العمل على تنوع الأنشطة الوظيفية بالشركة وضرورة توسيع بعض الوظائف؛
- العمل على تحسين الدافعية لدى العاملين من خلال وضع برامج؛
- وضع برامج تحسين مستويات الوظيفة؛
- وجود دليل ولائحة توضح مهام الوظيفة؛
- التوعية بالعلاقة بين الإثراء الوظيفي ووضوح الدور الوظيفي؛
- ضرورة توفير المعلومات الكافية لدى العاملين بالشركة عن وظائفهم.

المراجع والمصادر:

- سيزلاقي و جي والاس، أندرو ومارك، (1991م)، "السلوك التنظيمي والأداء"، ترجمة جعفر أبو القاسم، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- عطوي، جودت عزت، (2001م)، "أساليب البحث العلمي"، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، بغداد.
- الهاشمي، مصطفى بن عمر، (2008م)، "الإثراء الوظيفي"، دار وائل، عمان.
- أبو العلا، محمد، (2009م)، "ضغوط العمل"، دار الزهراء، الرياض.
- عبد الوهاب، علي محمد، (1985م)، "العلاقات الإنسانية في الإنتاج والخدمات"، مكتبة عين شمس، القاهرة.
- هيجان، عبد الرحمن، (1998م)، "ضغوط العمل"، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- قلدومات، هيو آرنولد، (1983م)، "إدارة السلوك الفردي والجماعي"، ترجمة علي محمد عبد الوهاب، ماكجروهل، الأرجنتين.
- Hamner, W.C. & Tosi, H.W. (1994) "Relationship of role conflict and role ambiguity to job involvement measures. App. Psychol. Peter (2004). Enriching the Job Enrichment Theory Research Jacko, Unpublished Masters Theses, CARLOS Methods for the Social Scientist, III UNIVERSITY IN MADRID DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION.