



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
التخصص: ادارة اعمال
مذكرة بعنوان:

أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي
دراسة تطبيقية على موظفي المستشفيات العمومية لولاية الوادي

تحت اشراف:

د. دبيلي رشدي

إعداد الطلبة:

عضو معمر

موان محمد الطيب

بوبكري جعفر

قواسمية محسن

لجنة المناقشة:

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا	د. بوبكر عباسي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مقررا ومشرفاً	د. دبيلي رشدي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا	د. احمد عازب الشيخ

الموسم الجامعي: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مكتبة
١٤٢٠

شكر وعرهان

اللهم إنا نشهدك أن سلكننا طريقاً نبتغي فيه علماً، فسهل لنا به طريقاً إلى الجنة

نحمد الله عز وجل على حمداً يليق بجلاله على توفيقه إيانا لإتمام هذا العمل المتواضع

ومدنا بالقوة والعون لإنجاز مشروع هذا العمل .

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرهان، وكل التقدير إلى الأستاذ المشرف

د. دبيلي رشدي

على ما قدمه لنا من توجيهات قيمة، وإرشادات نيرة وودفنا

قدماً لإتمام هذا البحث المتواضع فجزاه الله عنا خير الجزاء

كما نشكر من ساعدنا، ومد لنا يد العون من قريب أو بعيد

إهداء

مرت قاطرة البحث بكثير من العوائق، ومع ذلك حاولت أن أخطأها بثبات

بفضل من الله ومنه إلى اللاتي حملنا وهنا على وهن

ووفرن لنا شروط الراحة النامة

أمهاتنا العزيزات.

إلى الذين حثونا على العلم والعمل كل هذه السنين

آباؤنا الكرام.

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى أخوتنا.

إلى من علمونا الحروف من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمى وأجلى

عبارات في العلم إلى من صاغولنا علمهم ومن فكهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح

إلى أساتذتنا الكرام.

لهديكم نخت تحن جنا هذا.....

فهرس الموضوعات

شكر وعرفان.....	6
إهداء.....	7
فهرس الموضوعات.....	7
قائمة الجداول.....	8
قائمة الاشكال.....	8
ملخص.....	9
مقدمة:..... أ	9

الفصل الأول: بيئة العمل والاعتراب الوظيفي

تمهيد:.....	6
المبحث الأول: بيئة العمل.....	7
المطلب الأول: تعريف بيئة العمل.....	7
المطلب الثاني: أنواع بيئة العمل.....	8
الفرع الأول: بيئة العمل العامة:.....	8
الفرع الثاني: بيئة العمل الخاصة.....	9
الفرع الثالث: بيئة العمل الخارجية.....	9
الفرع الرابع: بيئة العمل الداخلية (البيئة الجزئية).....	10
المطلب الثالث: عناصر ومكونات بيئة العمل:.....	10
الفرع الأول: العناصر الادارية.....	10
الفرع الثاني: الظروف المادية.....	15
المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الاعتراب الوظيفي.....	18
المطلب الأول: مفهوم الاعتراب الوظيفي.....	19
الفرع الأول: تعريف الاعتراب.....	19

19	الفرع الثاني تعريف الاغتراب الوظيفي
21	المطلب الثاني: خصائص الاغتراب الوظيفي
21	المطلب الثالث: أنواع الاغتراب الوظيفي:
22	المطلب الرابع: مراحل الاغتراب الوظيفي
23	المطلب الخامس: العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي
26	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
26	المطلب الاول: الدراسات العربية
28	المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية
29	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة والدراسة الحالية
30	خلاصة الفصل:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

33	تمهيد:
34	المبحث الأول: منهج البحث والأدوات المستخدمة:
41	المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان
45	المبحث الثالث: نتائج محاور الدراسة
50	المبحث الرابع: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
50	1- نتائج اختبار التوزيع الطبيعي
51	2. نتائج اختبار الفرضية العامة
52	3- نتائج الفرضيات الفرعية
59	خاتمة:
63	قائمة المراجع
66	الملاحق

قائمة الجداول

- 35 جدول الرقم (1-2) : درجات اختبار ليكرت الحماسي
- 35 الجدول رقم(2-2):قيمة المتوسط الحسابي ودرجات الرضا لعينة الدراسة.
- 37 جدول رقم (2-4) : معامل الارتباط بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات وفقراته.
- 38 جدول رقم (2-5) : معامل الارتباط بين بعد التكنولوجيا المستخدمة وفقراته
- 38 جدول رقم (2-6): معامل الارتباط بين محور الاغتراب الوظيفي وفقراته
- 39 جدول رقم (2-7) : معامل الارتباط بين الاستبيان ومحاوره.
- 40 الجدول رقم(2-8):معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة
- 41 جدول رقم (2-9): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.
- 42 جدول رقم (2-10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن
- 43 جدول رقم (2-11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الشهادة العلمية.
- 44 جدول رقم (2-12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.
- 46 جدول رقم (2-13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام للمحور الاول.
- 46 جدول رقم (2-14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام بعد الانظمة والتعليمات.
- 47 جدول رقم (2-15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام بعد المشاركة في اتخاذ القرارات.
- 48 جدول رقم (2-16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام لبعدها التكنولوجيا المستخدمة.
- 49 جدول رقم (2-17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام محور مستوى الاغتراب الوظيفي.
- 51 جدول رقم (2-18): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.
- 51 جدول رقم (2-19): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية العامة.
- 53 جدول رقم (2-20): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الاولى.
- 54 جدول رقم (2-21): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية.
- 55 جدول رقم (2-22): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة.

قائمة الاشكال

- 8..... الشكل رقم (1-1): فوائد تحليل البيئة الداخلية.
- 9..... الشكل رقم (2-1): يوضح البيئة العامة للتنظيم.
- 25 الشكل رقم (3-1): العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي.
- 42 الشكل الرقم (2-1-): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.
- 43 الشكل الرقم (2-2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.
- 44 الشكل الرقم (3-2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الشهادة العلمية.
- 45 الشكل الرقم (4-2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.

قائمة الملاحق

- 67 الملحق رقم 01: الاستبيان
- 70 الملحق رقم 02: مخرجات spss

ملخص:

تهدف الدراسة إلى استكشاف أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المستشفيات العمومية في ولاية الوادي باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. تمت الدراسة في عام 2024 وخلصت إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأنظمة والتعليمات والاعتراب الوظيفي، بينما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والتكنولوجيا المستخدمة مع الاغتراب الوظيفي عند مستوى دلالة (0.05). تشير النتائج إلى أهمية تحسين مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات وتحديث التكنولوجيا للحد من الاغتراب الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل، الاغتراب الوظيفي، المستشفيات العمومية

Abstract:

The study aims to explore the impact of the work environment on job alienation among employees in public hospitals in the Wilaya of El Oued using a descriptive-analytical approach. Conducted in 2024, the study found no statistically significant effect between systems and regulations and job alienation. However, there is a statistically significant effect between participation in decision-making and the technology used with job alienation at a significance level of 0.05. The results indicate the importance of improving employee participation in decision-making and updating technology to reduce job alienation.

Keywords: work environment, job alienation, public hospitals, Wilaya of El Oued.

مقدمة

مقدمة:

من أبرز القضايا التي يهتم بها الدارسون تأثير بيئة العمل على غياب الموظفين في مختلف المنظمات، حيث تسعى هذه المنظمات لتحسين بيئة العمل بهدف رفع كفاءة الموارد البشرية. تعد الموارد البشرية المحور الأساسي لتحقيق أهداف المنظمة، لذا فإن التعرض للاغتراب الوظيفي يمكن أن يؤثر سلبًا على الإنتاجية وتقديم الخدمات، مما ينعكس على الاقتصاد بشكل عام.

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، كما ذكر ابن خلدون في مقدمته، مما يعزز حاجة الموظف إلى بيئة عمل تعاونية تسهل حياته اليومية. بيئة العمل تلعب دورًا هامًا في تنظيم الجهود الجماعية، وهي ضرورية للفرد والمجتمع. العلاقة بين الموظف وبيئة العمل أساسية في تطور المنظمات، فهي علاقة دينامية تؤثر في التقدم والتطور.

المجتمعات اليوم تشهد تطورًا تكنولوجياً كبيرًا، وتعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات، مما يجعلها أكثر إنتاجية وقوة. ولكن في ظل هذا التقدم، يظهر الفراغ الوظيفي كأحد سمات المجتمعات الحديثة، خاصة مع هيمنة العمل الآلي وزيادة الاستغلال. هذا الشعور بالتحول من إنسان إلى سلعة يعرف بفلسفة "التشيؤ"، وهو ما يسبب الاغتراب الوظيفي، أحد الظواهر الاجتماعية الأكثر شيوعًا في بيئة العمل.

1- اشكالية لدراسة:

ينعكس هذا الاتساع سلبًا على شرائح واسعة من الموظفين، من حيث الصحة النفسية وشروط العمل وبيئته المقبولة والمتعارف عليها عالميًا، إلى درجة شعورهم بعدم الرضا الوظيفي.

وتتمثل المشكلة الأساسية في الكشف عن تأثير بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات العامة من وجهة نظرهم. ويمكن تحديد المشكلة بشكل أكثر دقة من خلال التساؤل التالي:

* ما مدى أثر بيئة العمل والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات ؟

من التساؤل الرئيسي نطرح الاسئلة الفرعية:

* ما مدى أثر الانظمة والتعليمات والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات

* ما مدى أثر المشاركة في اتخاذ القرارات والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات

* ما مدى أثر التكنولوجيا المستخدمة والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات

2-فرضيات الدراسة:

2-1-الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بيئة العمل والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

2-2-الفرضيات الفرعية

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الانظمة والتعليمات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد التكنولوجيا المستخدمة والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

3-أسباب اختيار الموضوع:

- نقص في الدراسات التي تربط بين بيئة العمل والاعتراب الوظيفي في المستشفيات العامة،
- تحسين بيئة العمل في المستشفيات يؤثر بشكل مباشر على جودة الرعاية الصحية
- التعمق أكثر في إدارة الموارد البشرية وتأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي
- اثراء المكتبة الجامعية بمثل هذه المواضيع.

4-اهمية الدراسة

من خلال فهم تأثير بيئة العمل على الاعتراب الوظيفي، يمكن تقديم توصيات لتحسين بيئة العمل وبالتالي تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.

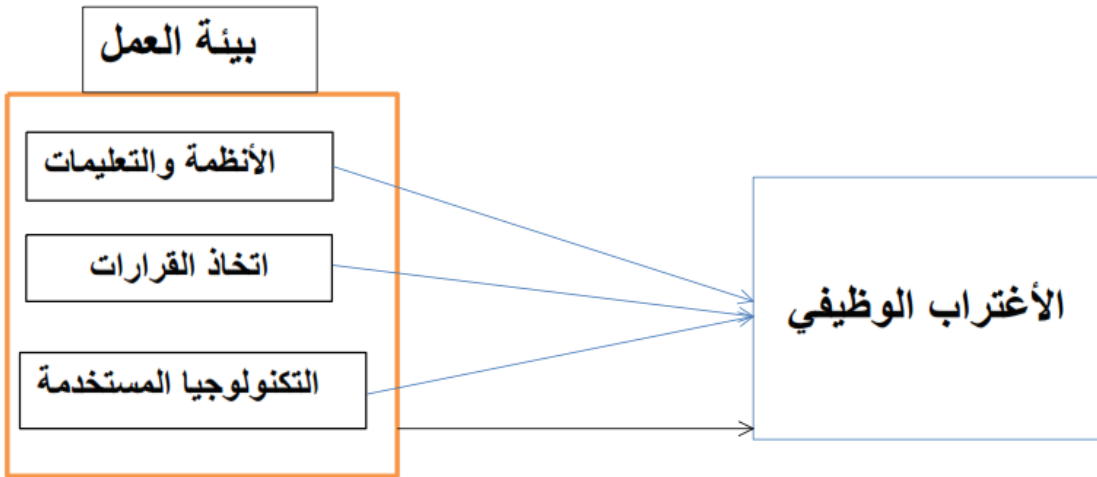
ستساعد الدراسة في تحديد العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين، مما يمكن الإدارة من اتخاذ خطوات لزيادة الرضا الوظيفي وتقليل الاعتراب.

من خلال تحسين بيئة العمل وتقليل الاغتراب الوظيفي، يمكن تقليل معدل دوران الموظفين في المستشفى، مما يوفر الوقت والموارد.

5-اهداف الدراسة

- فهم العوامل المختلفة في بيئة العمل التي تؤثر على مستوى الاغتراب الوظيفي بين موظفي المستشفى العام.
- تحليل العلاقة بين بيئة العمل ورضا الموظفين، ومعرفة كيف يمكن تحسين بيئة العمل للحد من الاغتراب الوظيفي.
- اقترح حلول واستراتيجيات لتحسين بيئة العمل في المستشفى العام بهدف تقليل مستويات الاغتراب الوظيفي.

6-نموذج الدراسة:



7-هيكل الدراسة:

في الفصل الأول تناولنا موضوع بيئة العمل والاعتراب الوظيفي. في المبحث الأول، تطرقنا إلى بيئة العمل، حيث استعرضنا في المطلب الأول تعريف بيئة العمل، ثم انتقلنا إلى أنواع بيئة العمل في المطلب الثاني، وأخيراً ناقشنا عناصر ومكونات بيئة العمل في المطلب الثالث.

بعد ذلك، انتقلنا في المبحث الثاني إلى المفاهيم الأساسية حول الاعتراب الوظيفي. بدأنا في المطلب الأول بتعريف مفهوم الاعتراب الوظيفي، ثم بحثنا أنواع الاعتراب الوظيفي في المطلب الثاني، واستعرضنا مراحل الاعتراب الوظيفي في المطلب الثالث، وأخيراً ناقشنا العوامل المؤدية للاعتراب الوظيفي في المطلب الرابع.

في المبحث الثالث من هذا الفصل، تناولنا الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، حيث قسمناها إلى قسمين: المطلب الأول للدراسات العربية والمطلب الثاني للدراسات الأجنبية ثم التعقيب على الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية.

أما في الفصل الثاني، فانتقلنا إلى الإطار التطبيقي للدراسة. في المبحث الأول، ناقشنا منهج البحث والأدوات المستخدمة في الدراسة. ثم في المبحث الثاني، قمنا بتحليل نتائج الاستبيان. بعد ذلك، استعرضنا نتائج محاور الدراسة في المبحث الثالث، وأخيراً تناولنا نتائج اختبار فرضيات الدراسة في المبحث الرابع، حيث قسمناها إلى نتائج اختبار الفرضية العامة ونتائج الفرضيات الفرعية.

الفصل الأول

بيئة العمل والاعترااب الوظيفي

تمهيد:

في ظل التغيرات السريعة والتحديات المتزايدة التي تشهدها المنظمات الحديثة، باتت بيئة العمل تلعب دورًا حاسمًا في تحديد مدى فعالية الأداء الوظيفي ورضا الموظفين. يعتبر تحسين بيئة العمل من الأولويات الأساسية للمنظمات الساعية إلى تحقيق كفاءة عالية في استخدام مواردها البشرية. في هذا السياق، سنتطرق الى :

المبحث الأول: بيئة العمل

المبحث الثاني: الاعتراب الوظيفي

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: بيئة العمل

المطلب الأول: تعريف بيئة العمل

يمكننا تعريف بيئة العمل بشكل بسيط على أنها جميع الظروف المحيطة بالعاملين في وقت ومكان العمل وتتضمن الظروف المعنوية والمادية والزمانية والمكانية، فعند توفير أفضل الظروف للعامل من خدمات ومرافق فذلك يحفز على إعطاء أفضل ما لديه أما في حال كانت هذه الظروف سيئة فذلك يقود إلى الخمول وقلة الإبداع والإنتاج.

- يعرف السيد "روبرت ليفرنغ" وهو من مؤسسي مؤسسة "أفضل مكان عمل" وذلك من خلال مقابلاته مع المئات من العاملين في أفضل إثني عشر مكاف عمل بالعالم ويقول أن أفضل بيئة عمل هي: عندما تثق بالأفراد الذين تعمل لهم، والفخر والاعتزاز بالعمل والاستمتاع مع الأفراد الذين تعمل معهم.¹

- تعرف بيئة العمل بأنها كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل.

- و تعرف أيضا أنها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله إتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها و الإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه.

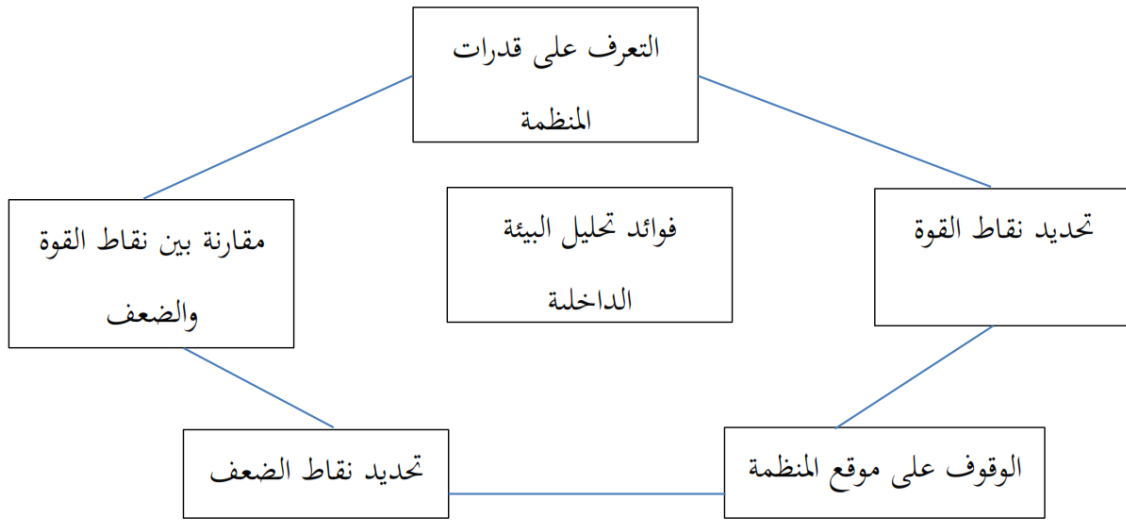
تعرف بيئة العمل الداخلية بأنها الأبعاد التنظيمية والإدارية الداخلية للمنظمة التي تحدد خصائص المنظمة الداخلية وتميزها عن غيرها من المنظمات .

- تعرف البيئة الداخلية على أنها " مجموعة من العوامل والمكونات والمتغيرات المادية والمعرفية والتنظيمية ذات الصلة الوثيقة بحدود المؤسسة الداخلية، فالبيئة الداخلية للمؤسسة تضم بين جناحيها عناصر القوة والضعف وتحليل هذه العناصر هو الذي يضع الأرضية القوية لإنطلاقة المؤسسة"²

¹ جلال محمد النعيمي، دراسة العمل في إطار إدارة الإنتاج والعمليات، الأردن، دار إثرا، 2009، ص17.

² طمين السعيد، دور تحليل البيئة الخارجية في تحقيق التوجه الريادي دراسة حالة مؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة بسكرة-، مذكرة مقدمة ضمن ماستر في علوم التسيير، إدارة إستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة - 2019-2020، ص

شكل رقم (1-1): فوائد تحليل البيئة الداخلية



المصدر : مجيد كرخي، التخطيط الإستراتيجي عرض نظري وتطبيقي، ط2، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2012، ص172.

المطلب الثاني: أنواع بيئة العمل

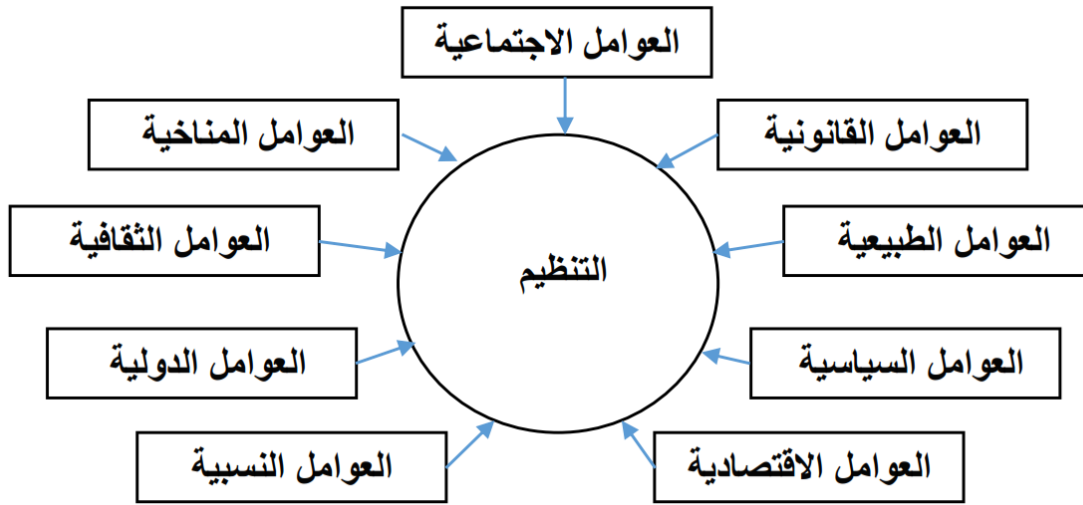
تميز الأدبيات المعاصرة بين العديد من البيئات التي تعمل فيها مختلف المنظمات والمؤسسات وهي في غاية الكثرة والتعقيد بحيث يصعب حصرها ومن أهم هذه الأنواع

الفرع الأول: بيئة العمل العامة:

هي البيئة التي تتضمن كافة الأبعاد المحيطة بالمنشأة أو تنظيم العمل وتمتلك القدرة على التأثير على نشاطاته، ولا توجد ضرورة لارتباطها مع أي عناصر داخل المنشأة، ومن الأمثلة على هذا النوع من بيئات العمل البيئية الطبيعية مثل المناخ والطبيعة والبيئة الاقتصادية مثل أنظمة الاقتصاد، والبيئة التكنولوجية مثل التطور والمعرفة، والبيئة الاجتماعية مثل الطبقات والأدوار الاجتماعية، والبيئة الثقافية مثل التقاليد والعادات، لذلك تعد بيئة العمل العامة المنطقة العامة هي التي تعمل فيها كافة أنواع المنشأة، والمؤسسات، والشركات، سواء كانت خدمية أو صناعية أو إنتاجية أو تجارية، كما تشمل هذه البيئة كافة مكونات المجتمع، وخصوصا النظم الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية¹

¹ اطلال مشعل، ما هي بيئة العمل، عن موقع موضوع أكبر موقع عربي بالعالم ، <http://mowdoo3.com> تم زيارة الموقع بتاريخ 04/05/2019 على الساعة 7:04 مساء.

الشكل رقم (1-2): يوضح البيئة العامة للتنظيم



المصدر: محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 220.

الفرع الثاني: بيئة العمل الخاصة

هي البيئة التي تعيش فيها المنظمة بمفردها، ولا يشاركها أحد في التأثير بها، كالأنظمة الداخلية للمنظمة وأسلوب إدارة العمل فيها ويتم النظر إلى بيئة العمل من خلال هذا المنظور نظراً لأن بيئة العمل تعتبر نظاماً مفتوحاً كسائر المنظمات الاجتماعية الأخرى، والتميز بين بيئة العمل العامة والخاصة يعتمد على درجة العلاقة بين المنظمة ومتغيرات بيئة العمل إن كانت مباشرة وقوية أو أنها غير مباشرة أو ضعيفة والمقصود بالتأثير هنا مدى الترابطية أو الاعتمادية بين ما تأخذه المنظمة من بيئتها أو ما تعطيه لها، سواء تمثل ذلك في طاقات بشرية ومادية أو في خدمات أو دعم معنوي ونفسي كالذي توفره منظمات القطاع الخاص إن كانت صلتها وثيقة بنشاط المنظمة وطبيعة عملها.¹

الفرع الثالث: بيئة العمل الخارجية

وتشمل جميع المتغيرات أو العوامل التي تقع خارج حدود المؤسسة، ونطاقها، وتؤثر بشكل أو باخر على أدائها وأنشطتها.

وتنقسم هذه العوامل والمتغيرات إلى قسمين أساسيين:

أولاً: عوامل ومتغيرات البيئة العامة وهي متغيرات كلية تؤثر على جميع المؤسسات العاملة.

¹ محمد سرور الحريري، مرجع سابق، ص 67.

ثانيا : عوامل ومتغيرات البيئة الخاصة وهي متغيرات جزئية تؤثر بشكل مباشر على كل مؤسسة على حدة.¹

الفرع الرابع: بيئة العمل الداخلية البيئة الجزئية)

وهي تمثل المنظمة نفسها البيئة الداخلية، وتضم رسالة المنظمة وأهدافها وثقافتها، والعاملين فيها، والموارد، والسياسة والتقنيات والإجراءات، وعمليات الإنتاج، والمنتجات والخدمات.²

فهي التي توجد داخل إطار المنظمة وتؤثر فيها من الداخل وتتمثل في النواحي الفنية والاجرائية لأداء الاعمال، داخل المنظمة كطرق داء العمل والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمنظمة بما فيها الهيكل التنظيمي الرسمي وغير الرسمي، ومجموعات العمل الرسمية وغير الرسمية، وأنماط الاتصالات وأسلوب القيادة ونظام الأجور والحواظ والمهارات المتوفرة والفلسفة الإدارية.³

المطلب الثالث: عناصر ومكونات بيئة العمل:

بما أن هناك في بيئة العمل تفاعل وتأثير داخلي وخارجي مع البيئة المجتمعية، فهذا يعني أن هناك عناصر مكونة لتلك البيئة.

وهي بيئة العمل والتي تتفاعل فيما بينها وهي عناصر أساسية لتسيير المهام ووجودها ضرورة لا بد منها لتحقيق اهداف المؤسسة وهناك عدة وجهات نظر حول عناصر بيئة العمل ومن خلال دراستنا لها قسمنا ها إلى عنصرين هما:

الفرع الأول: العناصر الادارية

إن العناصر الإدارية التي تتضمنها بيئة العمل الداخلية قد تؤثر بشكل إيجابي ما حسن تسييرها وقد تؤثر بشكل سلبي إذا ما اسيعى تسييرها ومن بين هذه العناصر الآتي:

1- القيادة الادارية:

تتمثل بمجموعة الصفات والقدرات والخبرات والمؤهلات والاستعدادات التي تجعل الرئيس الاداري في أي مستوى تنظيمي داخل المنشأة قادرا على التوجيه والاشراف السليمين ومساعدة رؤوسيه في تخطي العقبات التي يصادفونها في أعمالهم وعلاقتهم مع الاخرين وتطوير ادائهم ومقدرتهم على العمل الجاد والسلوك السليم.

¹ الهاشمي بن واضح، تأثير المتغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة فرحات عباس، سطيف، ص26

² حسين حريم، إدارة المنظمات منظور كلي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص، ص 46-47

³ مارلين سركيس، اثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين دراسة ميدانية على المصاريف السورية الخاصة العاملة في دمشق، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، 2018، ص26 عمان الأردن، ط2، 2010، ص، .

والقيادة تظهر داخل الجماعات والجماعة في المحيط أو البيئة التي تنشأ بداخلها القيادة والقيادة تتضمن التأثير في مجموعة من الافراد لهم هدف مشترك ويمكن أن تكون الجماعة صغيرة أو كبيرة.¹

وهناك عديد من نماذج القيادة واساليبها وتحدد هذه الأساليب العوامل الموقفية، ويمكن التمييز بين أساليب قيادة ثلاثة هي:²

أ- القيادة الاوتوقراطية:

هي التي تؤمن بمركزية السلطة واتخاذ القرارات إذ على جميع المرؤوسين قبل ان يقوموا باي تصرف ان يرجعوا به إلى رئيسهم الذي بدوره يزودهم بكافة المعلومات التفصيلية التي يحتاجونها في أداء أعمالهم والقائد الأوتوقراطي الذي يطلق عليه تسمية الدكتاتور يؤمن بسياسة المكافأة والعقاب وبالتالي فهو يؤمن بمضمون نظرية ماكجروجر التي تربط بمفهوم أن الفرد كسول ويجب دفعه للعمل بالإثابة والعقاب معا ويجب أن تمارس عليه رقابة وصارمة وأن يطيع ما يطلب منه.

ب - القيادة الحرة

وبموجبها تعطي حرية كبيرة للعاملين في أداء أعمالهم إذ يزودون بكافة المعلومات والمستلزمات التي يتطلبها العمل ثم تترك لهم حرية التصرف دون تدخل.

وهذا النوع من القيادة ينجح عندما يتعامل القائد مع افراد ذوي مستويات عقلية وعملية كما في مؤسسات الأبحاث والدراسات كذلك في الأوضاع التي يكون فيها المرؤوسين قد حصلوا على تدريب وخبرة أكثر من قائدهم أو رئيسهم.

ج - القيادة الديمقراطية:

وهو نمط وسط النمطين السابقين وبموجبه يقوم الرئيس بتحديد الأهداف ووضع الخطة والسبل الكفيلة لتحقيقها وذلك بمشاركة مرؤوسيه أي الاتفاق معهم وهو بذلك يشعرهم بأهميتهم ودورهم في العمل وتحقيق الأهداف وهذا ما يحدث تأثيرا إيجابيا في معنويات المرؤوسين وهذه القيادة تهتم بتنمية العاملين وتعتبرهم شركاء لها في النجاح فهي بيئة خصبة لنمو قيادات المستقبل من الشباب العاملين.

¹ عاطف عبد الله المكاوي، القيادة الإدارية مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع القاهرة، مصر 2012، ص 12.

² المرجع نفسه، ص، ص 13 - 14.

2- النظم واللوائح:

انها حقوق شرعية محددة بالقوانين وهي قدرة سلوكية تختبر بالممارسة واستعداد فطري أو حضاري يعبر عنه المرؤوسين بالتعاون مع رؤسائهم وتقبل الصلاحيات الصادرة لهم. وتنقسم النظم واللوائح المنظمة إلى شقين رئيسيين وهما النظم واللوائح المتعلقة بتعيين وتنظيم النشاط الإداري وأساليب تسيير العمل والنظم واللوائح التي تحكم وتقنن أساليب توزيعه والعوائد المادية والمعنوية التي يتلقاها العاملون نظير أدائهم لأعمالهم ومهامهم.

3- طبيعة العمل والتخصص:

هي

كل المصادر والأبعاد الخاصة بنوعية العمل نفسه وكل الظروف المحيطة به قسمت مصادر له إلى خمس مصادر أو أبعاد وهي:

* البعد التنظيمي. بعد الحوافز.

* بعد العلاقات.

* بعد النمو المهني.

* مصدر الظروف الفيزيقية.¹

بعد التخصص سمة الحياة الاقتصادية المعاصرة إذ هو وسيلة الانسان لزيادة إنتاجية عناصر الإنتاج وخاصة العمل مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج الكلي للمجتمع من سلع وخدمات، وتحسين مستوى المعيشة فيه.

فالتخصص وتقسيم العمل يرتبط بالتطور الحضاري للمجتمع والعمل هو الجهود الإدارية الذي يقوم به الانسان من اجل انتاج السلع والخدمات ويجب ان يتمتع عنصر العمل بدرجة عالية من المهارة، لذلك تهتم الدول بتدريب العمال والاداريين ويشترك مع الحكومة في هذا المجال القطاع الخاص والجامعات ونقابات العمال وكل من له علاقة بالعملية الإنتاجية.²

¹ شيخي مريم، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات مذكرة ماجستير منشورة، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2014، ص 16.

² احمد سليمان محمود خصواني، التخصص وتقسيم العمل في الفكر الاقتصادي الإسلامي، مجلة علوم إنسانية، العدد 44، دون مجلد، جامعة اليرموك، الأردن، دون سنة نشر، ص

4- الرقابة الإدارية:

يعد الرقابة الإدارية من الوظائف الإدارية المهمة والتي ترتبط ارتباطا كبيرا بالتخطيط في منظمات الأعمال الحديثة ولقد تطورت مفاهيم الرقابة وفلسفتها ومنظورها الإداري بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة وبدأ ينظر لها كأسلوب تصحيحي وليس مرادفا للسيطرة والسلطة والقوة بل أصبحت الرقابة الإدارية أكثر تشاركية وأكثر شحذاً للمهم وتلعب دوراً أساسياً في الممارسات الإدارية ولكافة المستويات الإدارية، والرقابة لها مفهوم واسع وذو شقين أحدهما الرقابة الذاتية والتي تتبع من داخل الفرد على نفسه وبالتالي فهو رقيب على أعماله وتصرفاته وسلوكياته والأخرى الرقابة الخارجية والتي تتمثل في قدرة الفرد على متابعة وملاحظة الآخرين من قبل مرؤوسيه بغرض التوجيه والتصحيح لسلوكهم وتصرفاتهم.¹

5- تفويض السلطة:

يقصد بتفويض السلطة هو أن يعهد صاحب السلطة ببعض اختصاصه إلى عنصر إداري آخر أو إلى أحد مرؤوسيه ليمارسها دون الرجوع إليه مع بقاء مسؤوليته عن تلك الاختصاصات المفوضة.² ومعناها أيضاً:

منح سلطة معينة إلى فرد بواسطة من يملك سلطة أعلى منه، وتظهر أهمية تفويض السلطة في عمل المؤسسات الكبيرة الضخمة حيث يصبح التفويض مطلباً هاماً لأداء الأعمال وانتظامها في سرعة مناسبة، والتفويض لا يعني أن يتخلى الرئيس عن سلطاته أو أن يسلب حقه في استيراد ما فوض، وذلك لأن تفويض السلطة ذاته عبارة عن أسلوب وحق يستخدمه المديرون لأداء العمل على نحو أفضل ولهم ان يلغوا التفويض أو ان يعدلوا فيه متى شاءوا. لتفويض السلطة مزايا عديدة بالإضافة إلى كونه يساعد على إنجاز الأعمال في سرعة، وفي مقدمة المزايا التي يمكن ان تحقق بالاستخدام الرشيد لتفويض السلطة ما يلي:

- 1 - يساعد على خلق جو عمل طيب ويوثق العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين.
- 2 - يحفز على تنمية قدرات ومهارات المرؤوسين ويعينهم على تنمية الجوانب القيادية في شخصياتهم.
- 3 - يقضي على تفويض السلطة على العيوب التي تترتب على تركيز السلطة في أيدي الرؤساء.³

6- الاتصال الإداري:

¹ توفيق صالح عبد الهادي الطراونة حسين أحمد الرقابة الإدارية دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص. 20-19

² ليلي محمد أبو العلا، مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحداثة، دار يافا للنشر والتوزيع ودار الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2013، ص 95.

³ سعاد هاشم قصبات الإدارة العامة والتربوية في علمنا المعاصر، منشورات جامعة 6 أكتوبر، 2010، ص. 57-56

مفهوم الاتصال:

هي العملية التي بموجبها يقوم الشخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم عبر وسيلة اتصال، تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها.

أو هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الاهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي، إذ هي بمثابة خطوط تربط اوصال البناء أو الهيكل التنظيمي لأي منشأة ربطا ديناميكيا، فليس من الممكن ان نتصور جماعة أيا كان نشاطها دون أن نتصور في نفس الوقت عملية اتصال التي تحدث بين اقسامها وبين افرادها ونجعل منهما وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهما بنشاطهما¹.

يعتبر الاتصال الإداري أحد أهم العناصر الأساسية في العملية الإدارية في المؤسسات العامة والخاصة و المؤسسات التعليمية وعن طريق الاتصال الفعال والمستند على القواعد الأساسية المعروفة تحقق المنشأة الكثير من الأهداف، التي تسعى لتحقيقها وإن أي خلل في العملية الاتصالية الإدارية يكلف القائمين على المنشأة الكثير من الجهد والمال والوقت، فعملية الاتصال الإداري تقع في منزلة هامة جدا بالنسبة لعمليات الإدارة التربوية فالاتصالات الفعالة حيوية لاستمرار وجود أي تنظيم إنساني وتشكل عملية الاتصالات أهمية كبيرة في المؤسسات التعليمية، فالاتصال المفتوح بين الإداريين والمعلمين والطلاب يؤدي إلى بيئة تعليمية أكثر فعالية، كما أن المعلمين الذين يعاملون بعدائية من قبل الإداريين سوف ينقلون هذه الحساسية **sensitivity** والإنسانية إلى علاقتهما مع طلابه ويرتبط نجاح المؤسسات التعليمية في تحقيق أهدافها بشكل كبير بنجاح عملية الاتصال داخلها وخارجها . وترجع أهمية الاتصالات لأسباب متعددة، من أهمها أن الاتصال الإداري يعد عملية أساسية في الممارسة الفعالة العملية الإدارية تساعد العاملين على فهم أهداف وواجبات المؤسسة التعليمية، كما أنها تساعد على تكوين علاقات إنسانية سليمة بين الرؤساء والمرؤوسين وبين المرؤوسين وبعضهم البعض.²

7-العلاقات السائدة داخل المنظمة:

¹ عبد الله حسن مسلم، مهارات الاتصال الإداري والحوار، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 15.

² علي حمزة هجان معوقات الاتصال الإداري في مدارس التعليم العالي المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان للنشر، الرياض، 2006 ، ص، ص

يشير هذا المجال إلى علاقة الموظف مع زملائه ومن حيث ما يلاقي من تقدير منهم لاقتراحاته وتعاونه معهم، كما يشير إلى علاقة الموظف مع رؤسائه المتمثلة في تشجيع وتقدير المسؤول للعمل الذي يقوم به الموظف، وفي إدارة العلاقة مع العاملين تجدر الإشارة إلى ان هناك جانبين مهمان يجب التركيز عليهما في هذا الخصوص وهما:

أ - العلاقة بين الموظف وزملاء العمل.

ب- العلاقة بين الموظف ورئيسه أو رؤسائه.¹

وتتسم المنظمات الإدارية بسيطرة البعد الإنساني والاجتماعي على مدخلات ومخرجات هذه المنظمات، فالعنصر المهم في مجال العلاقات هو الانسان نفسه، وهو الذي يلعب الدور الأكثر أهمية في جميع مستويات الأداء الوظيفي في أي منظمة، وأداؤه داخل المنظمات يتم من خلال علاقات عمل متداخلة من حيث توفر ظروف العمل المناسبة، سواء كانت مادية أو معنوية، وكذلك العمل على رسم السياسات التي تمكن من إقامة علاقات جيدة بين الرؤساء والمرؤوسين، قائمة على الاحترام والتعاون في أداء العمل، بالإضافة إلى الاهتمام بتقديم الخدمات الثقافية والطبية وغيرها مما ينعكس إيجابيا على ولاء العاملين لمنظماتهم.

ويرى بعض علماء الإدارة أن أحد العوامل الهامة والمؤثرة في سلوك الفرد في العمل، وهو علاقته بزملائه، فاذا كانت هذه العلاقة طيبة يسودها التفاهم، وكان الترابط الاجتماعي للعاملين من حوله يشعر بالاطمئنان والثقة، فإنه يكون عادة أقدر على التكيف بما يحقق انتمائه لمنظمتة.²

إن علاقة العامل بزملائه تسهم في دعم العامل ومن دون احساسه بالتعب والملل فزملاء العمل يقدمون للفرد دعم اجتماعي ونفسي ولاسيما في الأزمات أو عند ما يحتاج إليهم العامل من تعاون ومجبة لتحقيق أهداف المؤسسة، واشباع حاجات التقدير الاجتماعي العامة، فالعلاقات الإنسانية تؤثر في إنتاجية العامل، وبالتالي لا بد أن تهيب المؤسسات لبيئة عمل ملائمة وتشجع العمال على تنمية حاجاتهم والمساهمة في حلها، إن هناك حاجات نفسية واجتماعية عند العاملين مثل الارتياح المهني فتأكيد الذات، واحترام الآخرين، فيجب التعامل مع العامل على أنهم جماعات الأفراد، منفصلين، وتوفير المناخ النفسي الملائم للعامل واشباع حاجاته لاحترام وتقدير الذات مما يجعلهم يشعرون بالرضا وارتفاع الروح المعنوية.³

الفرع الثاني: الظروف المادية

¹ بونوة علي، العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017، ص 30.

² حماد بن صالح الظاهري، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي، أطروحة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007، ص ص 32-35.

³ بشار حسن زيتون، بيئة العمل النفسية والاجتماعية وعلاقتها بمستوى الإنتاجية لدى عينة من العاملين في المؤسسة الصناعية مجلة جامعة البعث العدد 10 عام 2018، المجلد 40 جامعة القلمون الخاصة، ص 171.

تتمثل ظروف العمل الفيزيائية في مجموعة من العناصر المادية المحيطة بالعامل في عمله وأنها تؤثر بصفة مباشرة على صحته وسلامته وعلى كفايته الإنتاجية، وأن الظروف السيئة تؤثر تأثيرا كبيرا على الصحة والسعادة، ولكن مما لاشك فيه أن الظروف الفيزيائية تحتل مكانة هامة في أغلب العمليات الإنتاجية فهي تدفع إلى رفع الروح المعنوية للعامل وإن هذه الظروف تختلف صناعة إلى أخرى من ومن منطقة إلى أخرى وكذلك لكل مؤسسة طرق تسيير لهذه الظروف ، ومن بين الظروف الفيزيائية نذكر ما يلي¹:

1- الإضاءة

تعرف الإضاءة بأنها كمية الضوء الساقط على مساحة معينة، والإضاءة المناسبة والكافية عامل هام لا بد من توفيرها في بيئة العمل كشرط أساسي لمكان العمل.

ولقد بينت الدراسات أن الإنتاج يزداد مع زيادة شدة الإضاءة، فعلى سبيل المثال يوضح "لوكيش وموس" أن زيادة شدة الإضاءة عما كانت عليه - ترفع الإنتاجية ويتحسن الأداء في بعض الأعمال.

ومن الجدير بالذكر أن الإضاءة المناسبة تختلف في شدتها تبعا لنوع العمل وخصائص العمل، فمثلا كلما كان العمل يحتاج إلى رؤية أشياء دقيقة الحجم (كقراءة الجريدة مثلا أو إصلاح الساعات) أحتاج إلى زيادة في شدة الإضاءة. كما أن العاملين كبار السن أو ضعاف الأبصار يحتاجون إلى شدة إضاءة أعلى من الصغار أو أقوياء الأبصار. وليست شدة الإضاءة هي العامل الوحيد الذي يجب مراعاته في بيئة العمل فيما يتعلق بالإضاءة بل أن هناك عاملا آخر لا يقل أهمية هو تجانس توزيع الضوء، بمعنى مدى توحيد شدة الإضاءة في كل جزء من بيئة العمل، فمثلا يمتاز ضوء النهار الطبيعي بتحقيقه لأكبر قدر من التجانس في توزيع الإضاءة على أجزاء بيئة العمل.

2- درجة الحرارة

ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل درجة حرارة معتدلة وسواء كان العمل عضليا أو ذهنيا فإن كفاءة الفرد تقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب، ذلك إن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل

¹ حمدود، منصورية، تأثير " ظروف العمل على الأداء الوظيفي"، دراسة ميدانية في عيادة متعددة الخدمات فراح محمد دائرة عين النويصي لولاية مستغانم مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم 2018-2019، ص21.

وتسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر تأثيرا سينا¹ على النواحي الفسيولوجية للعامل مما يزيد إحساس العامل بالضيق وبالتالي يصاب بالتعب والملل، وتقلل كفاءته في العمل.

3- الغبار والأترية

هي الجسيمات الصلبة الناتجة الناتجة عن العمليات الميكانيكية: كالطحن، الطرق الغريلة وغيرها، ولا شك أنها تشبه في خواصها المادة الأصلية التي نتجت عنها، وتنتشر تلك الأترية والغبار في جو العمل حيث تؤثر على العاملين فتقلل من إنتاجهم كما تصيبهم بالأمراض المختلفة.

في حالة الصناعات الدقيقة أو التي تستخدم آلات تعمل بدرجة عالية من الدقة، يتطلب الأمر التخلص نهائيا من أي غبار أو أترية في جو المصنع حتى لا يؤثر ذلك في درجة الدقة المطلوبة في السلع المصنوعة، وفي بعض الصناعات قد تصبح السلع المنتجة عرضة للتلوث بالغبار مثل صناعات المواد الغذائية والأدوية، بالإضافة إلى ذلك يسبب الغبار أمراضا للأفراد.

4- التهوية يقصد بالتهوية "laeration"

إدخال الهواء النقي وإخراج الهواء الفاسد من داخل المؤسسة والهدف من توفير التهوية المناسبة داخل مكان العمل هو تهيئة الظروف والأحوال المناسبة والجو الصالح لأداء العمل بالكفاية اللازمة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن. وهناك من الدراسات ما يشير إلى أن الإنتاج مؤشر لجودة التهوية، وقد أسفرت بعض الدراسات على عمال المناجم عن أن معدل فترات الراحة غير المرخصة أي التي يختلسها العاملون تزيد من دقائق إلى 22 دقيقة في الساعة الواحدة إن ساءت التهوية 41%، وزيادة نسبة التعرض للأمراض لديهم بمقدار 65 والمعروف أن العاملين الذين يعملون في مثل هذه الأجواء معرضون لأمراض التنفس والروماتيزم بوجه خاص ولا يقتصر سوء التهوية على تلك الآثار فقط، بل أن سوء التهوية البالغ قد يؤدي بحياة الفرد، وفي هذا الصدد هناك مجموعة من التجارب للدلالة على أثر التهوية، تلك التي حدثت في مدينة كلكتا يوم سجن 176 جنديا بريطانيا في حجرة صغيرة جدا، حيث كانت درجة الحرارة والرطوبة غاية في الارتفاع، فما أن أصبح الصباح حتى لم يبقى على قيد الحياة من هؤلاء السجناء.

5- نظافة مكان العمل

¹ أحمد بن ديبش ظروف العمل وأثرها على الفعالية التنظيمية، دراسة ميدانية بشركة الباجور تيمادين بأدرار، مذكرة مكتملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، جامعة أحمد دراية أدرار، 2017-2018، ص 34-35.

تولي إدارة المؤسسة أهمية بالغة لفعاليات التنظيف، لما لها من أثر كبير في توفير الجو الصحي المناسب الخالي من الروائح الكريهة والأدخنة عن طريق: التخلص من تجمعات الأوساخ والفضلات في جميع أرجاء المؤسسة بصفة دورية وبطريقة صحية.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الاعتراب الوظيفي

أضحى الاعتراب الوظيفي واحد من أهم المواضيع الحديثة التي تجذب الباحثين للتغلغل والبحث في جوانبها وأسبابها نظرا للأثر النفسي وحتى الجسدي الذي يسببه للعاملين نتيجة الضغط المستمر الذي يتعرضون له، فهو

حالة شعورية تضعف علاقة العاملين بزملائهم و مؤسساتهم ككل ، و برغم أهمية وخطورة هذه الظاهرة إلا أن أغلب المؤسسات لا زالت تتجاهلها.

المطلب الأول: مفهوم الاعتراب الوظيفي

الفرع الأول: تعريف الاعتراب

عرف "جوهان كلارك 1959" الاعتراب بأنه درجة شعور الفرد باللامعنى وفقد القوة، والشعور بالوحدة وغربة الذات، حيث اعتمد في تعريفه هذا على درجة شعور الفرد بالعجز نحو الدور المحدد له في أية مؤسسة أو عمل¹. عرفه "حسن منصور بأنه حالة من الانفصال عن الواقع، عن كل ما فيه من أفكار ومبادئ وقيم وعادات والتزامات اجتماعية عامة.²

الفرع الثاني تعريف الاعتراب الوظيفي

الاعتراب الوظيفي هو عبارة عن مجموعة من المشاعر السلبية اتجاه العمل، يكون نتيجة مجموعة من العوامل أهمها شعور العامل بفقدان الرغبة في عمله، ويؤدي ذلك بدوره الى عدم تحقيق الإشباع الذاتي للفرد³. كما يعرف الاعتراب الوظيفي بأنه ذلك الشعور الذي يحس به العامل بعدم التوافق أو التناغم أو التكامل مع العمل مما يؤدي الى كرهه لذاته ووظيفته والمؤسسة التي يعمل فيها، ويمكن الذكر بأن بعض الأدبيات الحديثة تشير للعامل المصاب بهذا النوع من الاعتراب عاملا سلبيا تعتبره المؤسسات خارج نطاقها وسيطرتها وتحكمها⁴. أما ماركس (marx) الذي يعتبر رائد فكرة الاعتراب الوظيفي فيفترض بأن المؤسسات تنظر الى القوى العاملة كسلعة، لا تمتلك الكثير من الحقوق التي تخول لهم القرارات المتعلقة بوظيفتهم، وهذا ما يقلل من شعورهم بالانتماء للمؤسسة، كما يقوم بطمس هويتهم ويقلل من احترامهم لذاتهم، فتتأثر حالتهم النفسية وإدراكهم الذاتي يصبح شبه معدوم.

¹ يوسف عبد عطية ،بحر، مياسة سعيد محمد أبو سلطان، الاعتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات العدد 5، 2013، ص181.

² منصور حسن، الانتماء والاعتراب السعودية، دار جرش للنشر و التوزيع، 1997 ، ص 361.

³ أحمد جابر حسنين علي، الإحباط الإداري الأسباب العلاج، ط1، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، 2013، ص44.

⁴ بديع محمود القاسم، علم النفس المهني بين النظرية و التطبيق، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص57.

يعرف سيمان (seeman) الاعتراب الوظيفي بأنه انحراف للقيم السلوكيات والتوقعات بين الفرد والمؤسسة التي يعمل فيها، وقام بالإشارة إلى خمس أبعاد تتكون منها هذه الظاهرة هي: (العزلة، العجز، اللامعنى، غياب المعيارية، الاعتراب عن الذات).¹

حيث تؤول تعريفات الأبعاد المتعلقة بالاعتراب الوظيفي باختصار إلى ما يلي:²

أ- **العزلة** نرى أن العزلة الاجتماعية تعتبر درجة متقدمة من الاعتراب التنظيمي حيث يشعر العامل بوحده ويرفض الاندماج مع محيط عمله داخل المؤسسة بسبب تطور شعوره بعدم الانتماء أو إحساسه بالنقص أو الاستعلاء، وأنه يمكن الحد من العزلة الاجتماعية عن طريق تعميق الانتماء الاجتماعي للعمال في محيط عمله، وإحداث نوع من الترابط الاجتماعي والتكافلي والتكاملي، بين العاملين في إطار الوحدة الإدارية داخل المؤسسة.

ب- **العجز** انعكاس لإحساس العامل بأن أدائه متحكم به من قبل قوى أخرى وأنه لا ينظر لرأيه ولا يسمح له بإبدائه أو التصرف وفق ما يراه، بل ينفذ ما يملئ عليه، وبذلك يشعر العامل بلا حول ولا قوة اتجاه النتائج السلبية للتجارب المتكررة للفشل، والتي تؤدي إلى اعتقاده بعدم فاعلية الاستجابة التي يولدها العامل أمام المواقف، فيعجز عن السيطرة على تصرفاته وأفكاره ورغباته وبالتالي لا يتمكن من تقرير مصيره. ج اللامعنى : إن فقدان المعنى يشير إلى عدم التوافق والانسجام بين أهداف العامل والاتساق الكلي لأهداف التنظيم، أي شعور العامل بأن العمل الذي يقوم به ليس له أهمية مقارنة بالأعمال الأخرى في المؤسسة، ولا يعني شيء بالنسبة للمنتج الكلي للمؤسسة ، وما دام العمل المنوط به هذا العامل ليس له أهمية حتما فإن شاغل هذا العمل سيفقد الأهمية أيضا، وبهذا يتولد لديه الشعور بفقدان المعنى ومن ثم بالاعتراب.

د **غياب المعيارية**: إن فقدان المعايير يشير إلى شعور العامل بأن الوسائل الغير مشروعة مطلوبة وأنه بحاجة إليها لإنجاز الأهداف، وهذه الحالة تنشأ عندما تتفكك القيم والمعايير الاجتماعية وتفشل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه بحيث لم يعد للعامل معايير تحكم تصرفاته بسبب التضاد والتضارب بين المعايير التي يؤمن بها وما يعمل به في تنفيذ أهداف المؤسسة، أو في ازدواج الحكم على الأمور فيحدث ذلك فقدان للمعايير التي يؤمن بها.

¹ Mustfa Erdem, the level of quality of work life to predict alienation, uzunsu yil university, 2014, p535.

² سير الحرثسي حياة ورحي كرمية، تأثير ابعاد الثقافة التنظيمية على الاعتراب التنظيمي_دراسة تحليلية لآداء العاملين في المعمل الجزائري الجديد للمصبرات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، البلدة، المجلد 12، العدد 3 ، 2020، ص ص 270 271.

هـ - الاعتراب عن الذات: يعد أخطر درجات الاعتراب حيث يشعر العامل بالغربة من نفسه تؤدي إلى الشعور بالضيق ويصبح العمل الذي يقوم به لا يمثل له أي معنى بل مجرد وسيلة لتحقيق غاية أخرى، حيث أن العامل في ظل هذا العمل لا يحقق ذاته في عمله بل يلغيها، ولا يحس بفاعليته ولا أهميته ولا وزنه في الحياة ويشعر تبعاً لذلك بانعدام تأثيره على المواقف الاجتماعية و النفسية التي يتفاعل معها، وأن اتساق القيم التي يخضع لتأثيرها أصبحت نسبية و متناقضة و غامضة ومتغيرة باستمرار وبسرعة، وأن علاقاته الاجتماعية لا تتحقق وتبعاً لذلك يشعر بالعزلة والنفور عن الذات .

المطلب الثاني: خصائص الاعتراب الوظيفي

يمكن الإشارة الى أن الاعتراب الوظيفي يحتوي على مجموعة من الخصائص كالتالي:¹

- الاعتراب ظاهرة إنسانية قد لا يخلو منها أي تنظيم ، ولأنها مختلفة من حيث أسبابها ومظاهرها من تنظيم لآخر نتيجة لخصوصية كل تنظيم وظروفه؛

- يتمحور مفهوم الاعتراب حول فكرة رئيسية هي الانفصال بين ذات الفرد و بين العناصر الأخرى في المنظمة؛

- ينشأ الاعتراب الوظيفي من طبيعة العلاقة بين ذات الفرد والمنظمة التي يعمل بها، حيث أن متغيرات هذه العلاقة تقوم بينها تأثيرات متبادلة في شبكة معقدة من التفاعلات؛

- للاعتراب العديد من الأسباب والمصادرة ومن الصعب رده لسبب واحد، ومن الصعب أيضاً تقدير كل مصدر على حدى، لأن بعض العناصر والمتغيرات لها تأثير مباشر وواضح و بعضها الآخر له تأثير خفي و غير مباشر، كما أن دورها في إحداث الاعتراب يتوقف على مقدار شعور الفرد بعجزه و سلبيته أمامها وهو شيء يختلف من شخص لآخر.

المطلب الثالث: أنواع الاعتراب الوظيفي:

للاعتراب الوظيفي نوعين أساسيين هما:

1- الاعتراب الشخصي:

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر، 2007، ص ص 263

الاعتراب الشخصي هو الحالة التي يصبح فيها الشخص ببساطة غير مدرك لما يشعر به حقيقة، ما يجبه ويرفضه، وما يتوقعه من عمله، فينشأ هذا الوضع حينما يطور المرء صورة مثالية عن شخصيته تختلف عليها، وحينما يتشبت بأن هذه الشخصية المثالية هي شخصيته الحقيقية فإنه يصبح غير مدرك لذاته، فتبدأ مشاكله الاجتماعية خاصة في العمل حيث يفقد السيطرة على عمله و شعوره بالروابط الكاملة، وهذا النوع من الاعتراب عادة ما يكون نتيجة لإحساس العامل بالخضوع للضبط الخارجي فيفقد القدرة على التحكم في أمور حياته.¹

ب - الاعتراب الاجتماعي:

ويقصد به شعور العامل بالانعزال عن الآخرين سواء أكان الآخرون زملاء في العمل أو رؤساء أو أصدقاء أو يرجع الاعتراب الاجتماعي الى غياب الاجتماع على الأهداف العامة فيما بين العاملين و بين الإدارة وقد يرجع ذلك لعدم توفر المعطيات التي تمكن العاملين من مباشرة أعمالهم ويرجع ظهور الاعتراب الاجتماعي أيضا الى منهجية التفكير المواكبة للتطور الاقتصادي.²

المطلب الرابع: مراحل الاعتراب الوظيفي

1 - مرحلة التهيؤ:

تشتمل هذه المرحلة على فقدان السيطرة والشعور بالعجز اتجاه المواقف الحياتية، وتتضمن مفاهيم اللامعنى أي الفشل في إيجاد هدف ومعنى للحياة سواء الاجتماعية أو العملية فتتفصل عنه شخصيته ويصبح غير معياري فتتعدم قيمه.³

2 - مرحلة الرفض و النفور الثقافي:

يحدث في هذه المرحلة تعارض اختيارات العامل مع الأهداف و التطلعات الثقافية فينشأ ما يسمى بصراع الأهداف عند العامل بسبب تناقض المثل مع الواقع.¹

¹ يحيى عبد الله، الاعتراب : دراسة تحليلية لشخصية الطاهر بن جلون الروائية المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، لبنان، 2005، ص 33.

² محمود عودة عبد اله سعيد، الاعتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الشؤون الدينية ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة والقادة جامعة الاقصى، فلسطين، 2017، ص 44.

³ محمد عبد الرزاق أبوorman وآخرون، اثر ضغوط العمل في مستوى الاعتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى الاسراء دراسة حالة ، مجلة العلوم الادارية ، مجلد 43، ملحق 1، فلسطين، 2016، ص 478.

3- مرحلة تكيف المغترب:

تعرف بمرحلة العزلة الاجتماعية ومن خلال هذه المرحلة يحاول العامل التكيف مع المواقف بعدة طرق²:

الموقف الاول : الاندماج الكامل والمسايرة والخضوع لكل المواقف.

الموقف الثاني: التمرد الثورة والاحتجاج ويتخذ العامل الموقف الرفض للوضع القائم.

المطلب الخامس: العوامل المؤدية للاعتراب الوظيفي

تتنوع العوامل المؤدية للاعتراب الوظيفي بين العاملين في المنظمات المختلفة وإن كانت في الغالب تعود الى عاملين رئيسيين يوضحهما الشكل أدناه وهما:

1- عوامل تعود للمنظمة تشمل عدة عوامل منها: المكننة والأتمتة

يمكن القول بان الثورة التكنولوجية الحديثة ساهمت في انتشار ظاهرة الاعتراب بين العاملين في المنظمات الإنتاجية والخدماتية على حد سواء وذلك نتيجة لهيمنة الأتمتة والأجهزة الحاسوبية والإلكترونية على العمل اليومي، وهو خطر يهدد العلاقات الإنسانية ويثير الأمراض والمشاكل النفسية.

***عدم ظهور دور الفرد:**

إذا شعر العامل بأن بعض العاملين يقومون بالتعتيم على دوره في المنظمة التي يعمل بها بقصد أو بدون قصد، فإن ذلك من شأنه أن يعرض العامل لمجموعة من مثيرات الانفعال التي تتشابه مثل: الخوف والغضب أو الضيق، هذه العمليات الفسيولوجية من شأنها أن تعدل وظائف الجسم وتساعد في انتشار الاعتراب النفسي.

***ضعف نظام الحوافز :**

إن عدم وضوح نظام الحوافز أو خضوعه للمعاملات الشخصية بين الموظفين والقيادة العليا والمباشرة، يعتبر أحد أهم العوامل المؤدية للاعتراب الوظيفي، لأن الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرط نجاحها، ومستوى الاعتراب الوظيفي بشكل عام يتأثر بغياب الحوافز لاسيما أن هناك عدد من النظريات والدراسات التي سعت لمعرفة العلاقة بين الاعتراب الوظيفي والحوافز.

***كبير حجم المنظمة:**

¹ محمد عبد الرزاق ابورمان واخرون نفس المرجع، ص 479.

² حيدر محمودي علي اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاعتراب الوظيفي (دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل الاسمنت الكوفة، ماجستير ادارة الاعمال، ص 11.

إن كبر حجم المنظمة يؤدي الى آثار سلبية على العاملين، ومن أهم هذه الآثار تشتت جهود المدراء بين العمل الإداري والإشراف على الشؤون الفنية بالمنظمة، ومن ثم يشعر العامل أن الإشراف عليه من قبل الرئيس المباشر أو من ينوب عليه ضعيفة، مما يؤدي الى تساوي الجهد بغيره من العاملين، ويسهم هذا في أن يسود شعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل، وتنتشر حالات الإهمال واللامبالاة وعدم الرضا عن العمل.

***ضعف مستوى التدريب:**

إن ضعف مستوى تدريب الموظفين بوجه عام وانخفاض مستوى كفاءتهم ونتاجيتهم، من أهم العوامل المؤدية الى الاعتراب الوظيفي.¹

2 عوامل تعود للفرد :

- الخوف وعدم الأمن الوظيفي:

هو انفعال تثيره المواقف الخطرة أو المنذرة بالخطر والتي يصعب على المرء مواجهتها أي أنه انفعال مصاحب لغريزة الهرب، فشعور العاملين بالخوف وعدم الأمن الوظيفي يؤدي حتما الى محاولتهم للهروب من تلك المشاعر والانفعالات كما أن تشتت الجهود المبذولة أثناء وقت الدوام الرسمي، من شأنه أن يؤدي الى انتشار الاعتراب الوظيفي.

-الشعور بعدم مصداقية توقعات الفرد يصطدم الفرد:

بعدم مصداقية ما كان يتوقعه من وظيفته، كأن يجد أن الدخل الذي يحصل عليه لا يحقق ما كان يصبو إليه، أو أن النمو والتقدم الوظيفي لا يحقق طموحاته.

- نقص الكفاءة: إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه أن يؤدي الى انخفاض الأداء الوظيفي بين العاملين، حيث يسعى كل منهم الى محاولة إرجاع اسباب ضعف أدائه الى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها، ونتيجة لنقص الكفاءة فإن بعض العاملين يلجأون الى الغياب كما ينصرف البعض منهم قبل نهاية الدوام، وايضا يكثر الصراع بين العاملين.

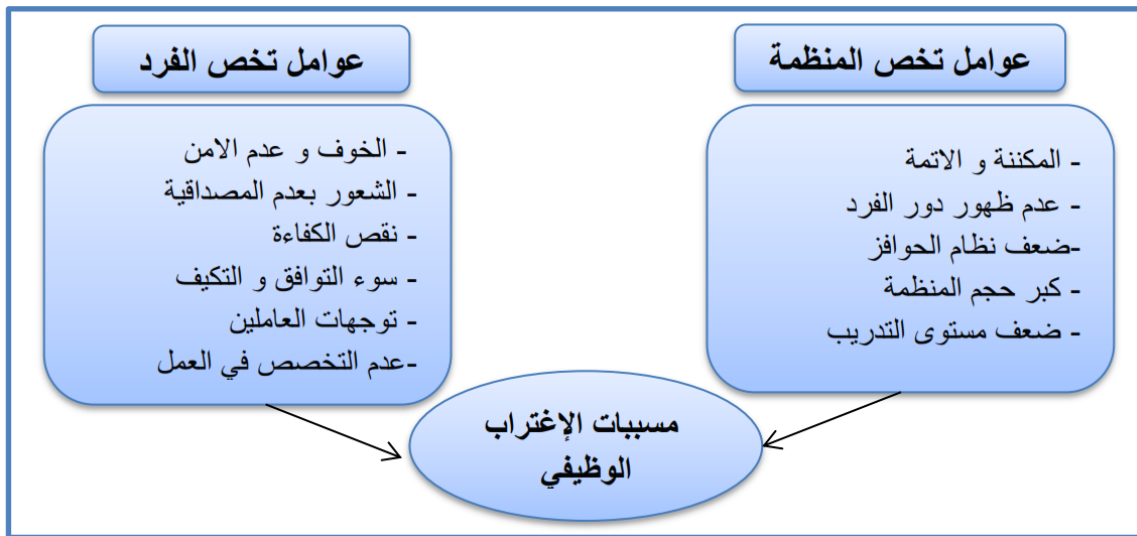
¹ فائزة خير الله ناصر بن عبد الله، عادل خير الله ناصر بن عبد الله، ظاهرة الاعتراب الوظيفي (اسبابها نتائجها، سبل علاجها بالتطبيق على المؤسسات التعليمية في دولة الكويت مجلة الاندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 7 ، العدد 37، الكويت، 2020، ص ص 148-149.

سوء التوافق والتكيف: الإنسان كائن اجتماعي بطبعه و لا يستطيع العيش إلا في جماعة، ويجب ان يتعايش الفرد هذه الجماعة ويتكيف معها، فللفرد حاجات وعندما يفقد الشعور بالألفة بينه وبين مختلف مع العاملين في نفس محيط عمله يؤدي ذلك الى شعوره بالاعتراب عن العمل.¹

-توجهات العاملين: قد ينجم الاعتراب عن عدم ملائمة قيم العمل وضوابطه مع توجهات الفرد وأهدافه وقيمه، أي أن الهدف الذي يتجه الفرد نحوه غير مرغوب فيه، أو أن محيط العمل الذي يعمل في أجوائه لا يعطيه ما يستحقه من الاهتمام، وأن حاجات الفرد ورغباته لا تحظى بالرعاية بل لا تستشعر من قبل الآخرين.²

عدم التخصص في العمل: إن المشكلة تكمن في عدم الاستخدام الأمثل لتخصصات العاملين، مما يعني وضع العاملين في تخصصات تختلف عن تخصصهم الذي من شأنه التقليل من أداء هؤلاء بسبب بعده عن تخصصه وشعوره بأن هذا إجحاف بحقه مما يولد لديه الشعور بالاعتراب الوظيفي.³

الشكل رقم (1-3): العوامل المؤدية للاعتراب الوظيفي



المصدر: فايزة خير الله ناصر بن عبد الله، عادل خير الله ناصر بن عبد الله، مرجع سابق، ص 150

¹ عبد العال عطية السيد، الاعتراب الوظيفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، العدد 168 ، مصر ، 2016، ص ص 481،482.

² سوزان صالح، دروزة ، دما شكري القواسمي، أثر مناخ العمل الاخلاقي في الشعور بالاعتراب الوظيفي دراسة تطبيقية - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 10، العدد 2 ، الكويت، 2014، ص301.

³ المرجع السابق ، 303.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الاول: الدراسات العربية

1-دراسة آل دعير (2011) بعنوان اثر العوامل التنظيمية والشخصية على الاعتراب الوظيفي لدى موظفي الإدارات الحكومية في السعودية،

بينت أثر العوامل التنظيمية والشخصية على الاعتراب الوظيفي لدى المبحوثين في السعودية وتحديدًا منطقة الجوف، إذ تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة العشوائية البسيطة المكونة من (435) موظفًا ، وأشارت الدراسة إلى أن مستوى الاعتراب لدى المبحوثين جاء بدرجة منخفض، ووجود أثر دال إحصائيًا للعوامل التنظيمية الثقافة التنظيمية، والمشاركة في اتخاذ القرارات، ودرجة (الاستقلالية على مستوى الاعتراب الوظيفي، وعدم وجود أثر دال إحصائيًا للعوامل التنظيمية نمط القيادة أو الاشراف الاتصال والعلاقات بين أفراد المنظمة) على مستوى الاعتراب

الوظيفي، وايضاً عدم وجود أثر دال إحصائياً للمتغيرات الشخصية (العمر المستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية) على مستوى الاعتراب الوظيفي.

2-دراسة المشوط (2011) : " أثر بيئة العمل على الابداع الإداري:

دراسة تطبيقية على أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت"، إلى التعرف على أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري، إذ تكون مجتمع وعينة الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في الأكاديمية البالغ عددهم (70) عضو هيئة تدريسية في الأكاديمية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أن مستوى أهمية بيئة العمل بالقدرات والسلوك الإبداعي الإداري جاء بمستوى عالي، وأن هناك وجود أثر دال إحصائياً للهيكلة التنظيمي وللمشاركة في اتخاذ القرار وللأنظمة والتعليمات والتدريب وللتكنولوجيا وللحوافز والمكافآت ولظروف العمل على الإبداع الإداري.

3-دراسة شبات (2012) بعنوان: "الاعتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية"،

هدفت الى معرفة مستوى الاعتراب الوظيفي وأسبابه لدى الباحثين، إذ تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المتمثلة برؤساء الأقسام في جميع فروع جامعة القدس المفتوحة في قطاع غزة والبالغ عددهم (35) موظف. وبينت الدراسة أن ظروف العمل بحاجة لإعادة النظر فيها، بمعنى أن معظم المكاتب هي غير مجهزة بما يحقق بيئة عمل جيدة، وتوصلت الدراسة إلى وجود شعور إيجابي في المستوى العام من حيث المعلومات المحيطة بالوظيفة لدى رؤساء الأقسام، إضافة إلى أن مستوى الاعتراب الوظيفي لدى الباحثين جاء منخفض، أما فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية فقد بينت أن مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي عند الفئة التي تتأثر عدد أكبر من الموظفين مقابل الفئة التي تتأثر عدد أقل ولصالح الفئة التي تتأثر العدد الأقل.

4-دراسة دروزة والقواسمي (2014) بعنوان: "أثر مناخ العمل الأخلاقي الشعور بالاعتراب الوظيفي"،

تم تطبيق الاستبانة على مجتمع الدراسة المكون من جميع العاملين في الوزارة والبالغ عددهم (200) موظف. وقد أظهرت الدراسة مستوى مرتفع حول وجود مناخ عمل أخلاقي في الوزارة، بينما جاء مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي بمستوى متوسط. كما وبينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للجانب المنظمي الأخلاقي على الشعور بالاعتراب الوظيفي، ذلك يعزى إلى التزام الباحثين بالتشريعات والإجراءات والمدونات الأخلاقية الملزمة

على الإندماج لتجنب العقاب، وللسعي إلى تحقيق الثواب والحوافز. وأظهرت النتائج أيضاً وجود فروق ذات دلالة احصائية لمناخ العمل الاخلاقي على الشعور بالاعتراب والذي يعزى للاختلاف في قيم وأخلاق الموظف وما تكون عليه المنظمة فعلياً، بمعنى الدور المهم والفعال للتنشئة لدى الموظف وأخلاقياته ومدى تأثيرها في عمله، وفي عكس ذلك يكون الاعتراب الوظيفي.

5-دراسة المغربي (2015) بعنوان : "مستوى الاعتراب الوظيفي لدى الاكاديميات"،

هدفت الى التعرف على مستوى الاعتراب الوظيفي ومظاهره لدى الاكاديميات العاملات في الجامعات الاردنية من وجهة نظرهن : حيث تم توزيع الدراسة عللا عينة عشوائية بسيطة تكونت من (347) أكاديمية وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الاعتراب الوظيفي جاء بدرجة متوسطة، إذ بلغ بعد "اللامعنى في المرتبة الأولى، في حين بلغ مجال "العزلة" في المرتبة الأخيرة، وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاعتراب الوظيفي لدى العاملات تعزى للمتغيرات التالية: (حالة الاجتماعية والخبرة والجامعة).

6-دراسة المري (2016) بعنوان : " أثر بيئة العمل على رضا العاملين: دراسة حالة إدارة الضيافة العامة والمؤتمرات في وزارة المالية في الكويت"، إلى إبراز مدى تأثير بيئة العمل في الرضا الوظيفي، ومدى تحقيق بيئة العمل لعناصرها، ومدى رضا العاملين عن بيئة العمل (مستوى الرضا، الرقابة الإدارية، العلاقات الرسمية وغير الرسمية بين العاملين والرؤساء ، ونظام الحوافز والمكافآت). وقد وزعت استبانته تم تطبيقها على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (89) موظفاً من العاملين في إدارة الضيافة العامة والمؤتمرات في وزارة المالية في دولة الكويت. وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لبيئة العمل بأبعادها في رضا العاملين في إدارة الضيافة العامة والمؤتمرات في وزارة المالية في دولة الكويت.

المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية

1-دراسة سولو وسيلان وكايناك (Sulu and Ceylan and Kaynak، 2015) بعنوان:

"الاعتراب" الوظيفي كوسيط للعلاقة بين الظلم التنظيمي والإلتزام التنظيمي:

هدفت الدراسة للتعرف على علاقة الاعتراب الوظيفي بالظلم والإلتزام التنظيمي، ومعرفة أثر الاعتراب الوظيفي على مقدمي الرعاية الصحية. حيث تم توزيع الاستبانته على عينة بلغت (383) من مقدمي الرعاية الصحية من التمريض والأطباء من المستشفيات العامة والخاصة في اسطنبول. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية

ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاعتراب الوظيفي والإلتزام التنظيمي تعزى لصالح أبعاد الاعتراب الوظيفي، وأظهرت النتائج أيضا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في الشعور بالظلم التنظيمي والالتزام التنظيمي تبعاً للجنس لصالح الإناث في المتغيرين. كما بينت الدراسة أن الشعور بالظلم نتج عن عدم العدالة التنظيمية مما أثر بشكل عكسي على مستوى تفاعل المبحوثين وسلوكهم وإحساسهم بالمنظمة التي يعملون بها، فبعدم العدالة التنظيمية يخلق الشعور بالاعتراب الوظيفي المتمثل بالعزلة والعجز، بالتالي شعور الفرد بعدم الثقة بالآخرين من حوله، إضافة إلى التمرد واللامبالاه وعدم الإلتزام للوظيفة وللمنظمة معاً.

2-يلدرم وتوركير (Yildirim and Turker) 2018,دراسة بعنوان " تأثير العمل العاطفي المأجور على الاعتراب الوظيفي دراسة حالة في مجال الاعمال الفندقية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الارتباط بين العمل العاطفي والاعتراب الوظيفي عند موظفي الفنادق والكشف عن العلاقة السببية بين هذين المفهومين. تم إجراء بحث ميداني على موظفي فنادق الخمس نجوم في منطقة أنطاليا. وتقتصر الدراسة على موظفي أقسام مكاتب الاستقبال والمشروبات الغذائية والتسويق والعلاقات العامة بإعتبارهم يتعرضون للعمل العاطفي بشكل مكثف. وقد توصلت النتائج إلى أن مستوى تمثيل المشاعر في سياق العمل العاطفي المأجور مرتفع، إلا أن مستويات تزييف العواطف والمشاعر الطبيعية معتدلة ومنخفضة نسبياً. كما تم تحديد الاعتراب الوظيفي بأنه معتدل. ووفقاً لتحليل الارتباط، وجد أن الاعتراب الوظيفي له علاقة معاكسة ومتوسطة القوة مع العواطف العميقة والمشاعر الطبيعية، بينما له علاقة معتدلة إيجابية مع العواطف السطحية. ونتيجة لتحليل الإنحدار المتعدد، حوالي 50% من الاعتراب الوظيفي تم التنبؤ به بالإعتماد على أبعاد العمل العاطفي.

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسة الحالية حول أثر بيئة العمل على الاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات تتفق مع نتائج دراسة المري (2016) التي أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل ورضا العاملين. كلا الدراستين تؤكدان على أهمية بيئة العمل في التأثير على شعور الموظفين وارتباطهم بالعمل. كما تتوافق نتائج الدراسة مع دراسة دروزة والقواسمي (2014) التي بيّنت تأثير مناخ العمل الأخلاقي على الشعور بالاعتراب الوظيفي. من جهة أخرى، تختلف الدراسة الحالية عن دراسة المغربي (2015) التي وجدت أن مستوى الاعتراب الوظيفي جاء بدرجة متوسطة ولم تتناول بوضوح تأثير بيئة العمل المادية والنفسية. كما تختلف أيضاً عن دراسة آل ددير

(2011) التي أظهرت أن العوامل التنظيمية والثقافية لها تأثير أكبر من بيئة العمل المادية على الاعتراب الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، وتتفق الدراسة الحالية جزئيًا مع دراسة سولو وسيلان وكايناك (2015) حيث أظهرت أن الاعتراب الوظيفي يتأثر بالظلم التنظيمي، مما يشير إلى تأثير الجوانب التنظيمية على شعور الموظفين بالاعتراب. بشكل عام، تبرز هذه المقارنات أهمية بيئة العمل وتحسينها لتقليل الاعتراب الوظيفي وزيادة ارتباط الموظفين بمكان عملهم.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل، استنتجنا أن بيئة العمل تلعب دورًا جوهريًا في تحديد مستوى الاعتراب الوظيفي بين الموظفين، وأن هناك علاقة وثيقة بين تحسين بيئة العمل والحد من ظاهرة الاعتراب الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، أكدت الدراسات السابقة التي تناولناها أهمية فهم العوامل المؤثرة على الاعتراب الوظيفي لتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل وبالتالي رفع كفاءة ورضا الموظفين.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

يعتبر الجزء التطبيقي هو المرآة العاكسة لأي دراسة سنستعرض في هذا الفصل الخطوات البحثية المتبعة بشكل منهجي ودقيق، سنبدأ بعرض المنهج المستخدم وأسباب اختياره، ثم نتناول تعريف مجتمع الدراسة وتحديد العينة المستخدمة في البحث. سنوضح أيضاً حدود الدراسة الزمنية والمكانية والمجتمعية، ونعرض الأدوات التي تم استخدامها لجمع البيانات، والأساليب الإحصائية التي ساعدتنا في تحليل هذه البيانات، وسناقش تحليل نتائج الاستبيان، ونتائج محاور الدراسة المختلفة، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات المستخلصة من الدراسة.

المبحث الأول: منهج البحث والأدوات المستخدمة:

ستتطرق في هذا المطلب إلى المنهج المتبع، مجتمع وعينة الدراسة، حدود الدراسة والأدوات المستعملة.

1 المنهج المتبع في الدراسة:

قام الباحث باعتماد في البحث الحالي على المنهج الوصفي الذي يلاءم طبيعة البحث الحالي ، كون هذا المنهج كما يؤكد (مرسي 1994 ، ص 270) يقوم بوصف ما هو كائن تفسيره ويهتم بتحديد الممارسات الشائعة و السائدة... كما لا يقتصر البحث الوصفي على جمع البيانات وتبويبها، ولكنه يتضمن قدرا من التفسير لهذه البيانات، فمن خلال وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وسنحاول في هذا البحث تعرف على اثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات.

2-مجتمع وعينة الدراسة:

تم حصر مجتمع الدراسة على جميع المؤسسات الاستشفائية بولاية الوادي، وقد وزعت (50) استمارة واسترجعت كلها أي أن نسبة الاستجابة (100%).

3-حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في:

المجال البشري: (50) موظف بالمؤسسات الاستشفائية بولاية الوادي.

المجال الزمني: أجريت هذه الدراسة سنة 2024.

المجال المكاني: المؤسسات الاستشفائية بولاية الوادي.

4- أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في الدراسة الميدانية، وبعد توزيع الاستبيان على عينة المستهدفة، تم حصر وتجميع البيانات اللازمة ومعالجة البيانات المتحصل عليها باستعمال أدوات التحليل الإحصائي المناسبة وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 22، وقد قسمنا الاستبيان إلى قسمين:

القسم الأول: البيانات الشخصية ويحتوى على الجنس، السن، الشهادة العلمية، سنوات الخبرة
القسم الثاني: اثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات وتكون من:

المحور الاول: مستوى بيئة العمل لدى الموظفين الاداريين في المستشفيات، وتكون من (03) ابعاد محددة كما يلي:

البعد الأول: الانظمة والتعليمات، وتكون من 05 فقرات محددة من 01 الى 05 .

البعد الثاني: المشاركة في اتخاذ القرار، وتكون من 05 فقرات محددة من 06 الى 10

البعد الثالث: التكنولوجيا المستخدمة، وتكون من 09 فقرات محددة من 11 الى 19

المحور الثاني: مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الاداريين في المستشفى، ويتكون من 16 فقرة محددة من 01 الى 16.

-طريقة التصحيح

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي التفرع لقياس استجابات الباحثين لفقرات الاستبيان اثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات، واعطاء درجات متدرجة من 01 الى 05 في الفقرات، والجدول التالي يوضح ذلك .

جدول الرقم (1-2) : درجات اختبار ليكرت الخماسي

الاستجابات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من ليكرت

ويمكن قياس رضا أفراد العينة حيث تم إعطاء نقاط لهذه الاجابات، وتم تقسيم السلم إلى خمسة مجالات لتحديد درجة الرضا كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم(2-2):قيمة المتوسط الحسابي ودرجات الرضا لعينة الدراسة.

رقم الاتجاه	الاتجاه العام	الوسط المرجح	درجة الرضا
-------------	---------------	--------------	------------

الاجتاه الأول	غير موافق بشدة	من 1 إلى أقل من 1,8	ضعيف جدا
الاجتاه الثاني	غير موافق	من 1.80 إلى أقل من 2,60	ضعيف
الاجتاه الثالث	محايد	من 2,60 إلى أقل من 3,40	متوسط
الاجتاه الرابع	موافق	من 3,40 إلى أقل من 4,20	عالي
الاجتاه الخامس	موافق بشدة	من 4,20 إلى 05	عالي جدا

المصدر: من ليكرت

- اختبار صدق وثبات الاستبيان:

1- صدق المحكمين :

وللتأكد من صدق اختبار جودة حياة العمل المصمم ، قمنا بعرضه في صورته المبدئية على مجموعة من أساتذة يدرسون في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة الوادي، وذلك لإبداء ملاحظاتهم ووجهة نظرهم في الأداة من حيث :

- مدى قياس البعد للمتغير

- مدى قياس الفقرات للبعد

- عدد الفقرات في كل بعد

- ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات

- طلب البديل في حالة عدم الموقفة

وبعد استرجاع استمارات التحكيم قمنا بتصحيح بعض الفقرات وكذلك تم اضافة مجموعة من البنود لبعض الأبعاد وتحصلنا في الأخير على استبيان اثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات- دراسة ميدانية على عينة من المستشفيات بولاية الوادي.

2- الصدق البنائي (الاتساق الداخلي) :

تم حساب صدق الاستبيان ايضا عن طريق الاتساق الداخلي (صدق التكوين)، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط الخطي ل بيرسون (Pearson) بين البنود والدرجة الكلية لكل بعد، وقد كانت النتائج على النحو الموضح في الجداول التالية :

جدول رقم (2-3): معامل الارتباط بين بعد الأنظمة والتعليمات وفقراته

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرات
دال عند 0.01	0.643	01
غير دال	0.097	02
دال عند 0.01	0.606	03
	0.510	04
	0.773	05

يتضح من هذا الجدول أن معامل الارتباط بين كل فقرة وبعدها دالة عند مستوى (0.01) ما عدا الفقرة (2)، أي عدد الفقرات الدالة هي (05/04) من المجموع الكلي الممثلة لبعده الأنظمة والتعليمات وهذا دليل على وجود الاتساق الداخلي لبعده الأنظمة والتعليمات.

جدول رقم (2-4) : معامل الارتباط بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات وفقراته

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرات
دال عند 0.01	0.394	06
	0.668	07
	0.663	08

	0.776	09
	0.660	10

يتضح من هذا الجدول أن معامل الارتباط بين كل فقرة وبعدها دالة عند مستوى (0.01)، أي عدد الفقرات الدالة هي (05/05) من المجموع الكلي الممثلة لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات وهذا دليل على وجود الاتساق الداخلي لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات.

جدول رقم (2-5) : معامل الارتباط بين بعد التكنولوجيا المستخدمة وفقراته

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرات
دال عند 0.01	0.705	11
	0.744	12
	0.762	13
	0.757	14
	0.742	15
	0.503	16
	0.552	17
	0.745	18
	0.604	19

يتضح من هذا الجدول أن معامل الارتباط بين كل فقرة وبعدها دالة عند مستوى (0.01)، أي عدد الفقرات الدالة هي (09/09) من المجموع الكلي الممثلة لبعده التكنولوجيا المستخدمة.

جدول رقم (2-6) : معامل الارتباط بين محور الاغتراب الوظيفي وفقراته

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرات
دال عند 0.05	0.284	01
دال عند 0.01	0.615	02
	0.512	03

	0.661	04
	0.770	05
	0.740	06
	0.676	07
	0.425	08
	0.414	09
	0.573	10
	0.509	11
	0.653	12
	0.634	13
	0.720	14
	0.547	15
	0.694	16

يتضح من هذا الجدول أن معامل الارتباط بين كل فقرة ومحورها دالة عند مستوى (0.01) و(0.05) ، أي عدد الفقرات الدالة هي (16/16) من المجموع الكلي الممثلة لمحور الاغتراب الوظيفي.

جدول رقم (2-7) : معامل الارتباط بين الاستبيان ومحاوره

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرات
دال عند 0.01	0.792	محور بيئة العمل
	0.873	محور الاغتراب الوظيفي

يتضح من هذا الجدول أن معامل الارتباط بين كل محور والاستبيان دالة عند مستوى (0.01) ، أي عدد المحاور الدالة هي (02/02) من المجموع الكلي الممثلة لاستبيان اثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات، وهذا دليل على وجود الاتساق الداخلي اثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات.

ثبات الاستبيان:

سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصداقيته للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا أكبر من (0.600)، كلما كان الاستبيان صالحاً للدراسة

الجدول رقم(2-8):معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	محاوَر الاستبيان
0.912	محور بيئة العمل
0.883	محور الاغتراب الوظيفي
0.852	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

لقد تبين أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي (0.852) بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل (0.60) ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك ثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتميز بالثبات.

خامسا: الاساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

تم استخدام برنامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 22) لتفريغ البيانات ومعالجتها واعتمدت من خلاله على الأساليب الإحصائية التالية :

التكرارات : التكرارات تعني تكرار الأشياء أو الأحداث بشكل متكرر أو متتالي، في العديد من السياقات، يمكن أن تشير التكرارات إلى نمط متكرر يحدث في مجال معين، يُستخدم مصطلح "التكرارات" لوصف العملية التي تتكرر فيها نفس العملية أو القيم بشكل متكرر.

النسب المئوية: تشير إلى النسبة المئوية أو النسبة المئوية التي تستخدم لتمثيل العلاقة بين جزء من الشيء والكل.

المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل مجال والاستبيان.
 الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو فقرة.
 معامل الارتباط بيرسون: و مقياس يُستخدم في الإحصاءات لتقدير العلاقة بين متغيرين. يقيس هذا المعامل درجة الارتباط أو الترابط بين المتغيرين.
 ألفا كرونباخ: يستخدم معامل ألفا كرونباخ لتقدير مدى موثوقية المقياس كأداة قياس
 إختبار الإنحدار الخطي البسيط: لاختبار مدى أثر العبارات الواردة في الاستبانة.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان

المحور الأول : البيانات الشخصية

1- حسب الجنس :

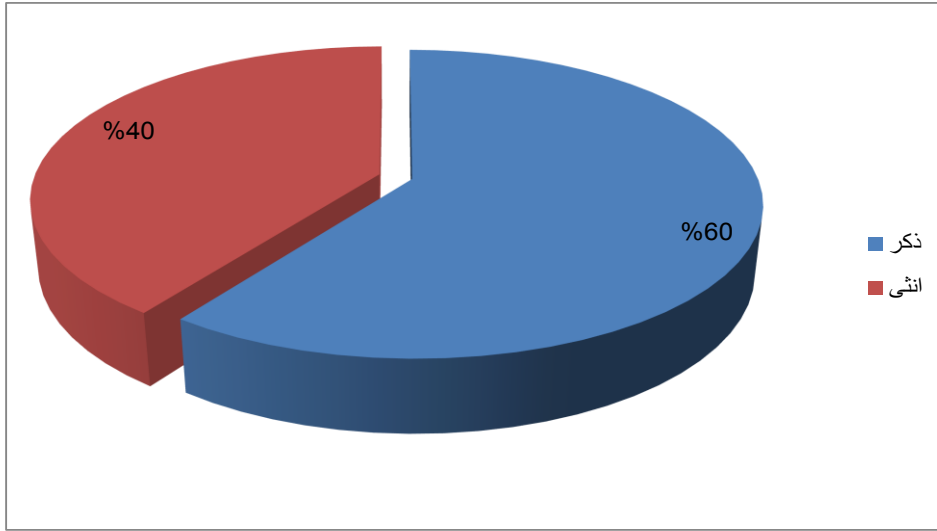
جدول رقم (2-9): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

النسبة %	التكرارات	الجنس
----------	-----------	-------

60	30	ذكر
40	20	انثى
%100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22

الشكل الرقم (2-1-): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث ان أفراد عينة الدراسة

يتكونون من الذكور وعددهم 30 بنسبة 60%، والاناث عددهم 20 بنسبة 40%

2- حسب السن :

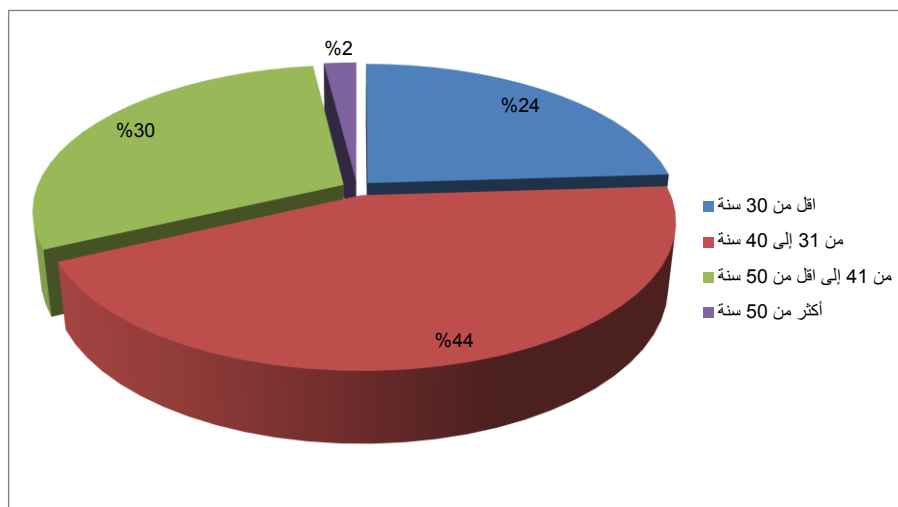
جدول رقم (2-10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.

النسبة %	التكرارات	السن
24	12	اقل من 30 سنة

44	22	من 31 إلى 40 سنة
30	15	من 41 إلى اقل من 50 سنة
02	1	أكثر من 50 سنة
% 100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22

الشكل الرقم (2-2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن، ان أفراد عينة الدراسة يتكونون من فئة العمر من 01 الى 40 سنة المقدر عددهم 22 بنسبة 44% وهي الاعلى من بين الفئات الاخرى، تليها الفئة من 41 الى اقل من 50 سنة كان عددهم 15 بنسبة 30%، وفي المرتبة الثالثة الفئة اقل من 30 سنة كان عددهم 12 بنسبة 24%، وفي الاخير كانت الفئة اكبر من 50 سنة وعددهم 01 بنسبة 02%.

3- حسب الشهادة العلمية:

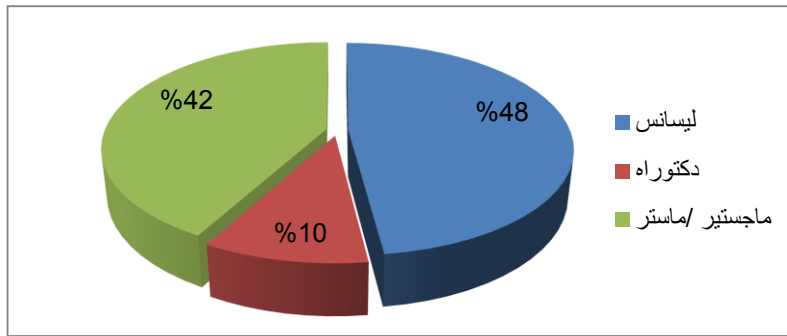
جدول رقم (2-11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الشهادة العلمية.

النسبة %	التكرارات	الشهادة العلمية.
----------	-----------	------------------

48	24	ليسانس
10	05	دكتوراه
42	21	ماجستير /ماستر
% 100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22

الشكل الرقم (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الشهادة العلمية.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الشهادة العلمية، ان أفراد عينة الدراسة يتكونون من فئة ليسانس عددهم 24 بنسبة 48%، وهي الاعلى من بين الفئات الاخرى، تليها الفئة ماجستير /ماستر وعددهم 21 بنسبة 42%، وفي الاخير كانت فئة دكتوراه وعددهم 05 بنسبة 10%.

4- حسب سنوات الخبرة:

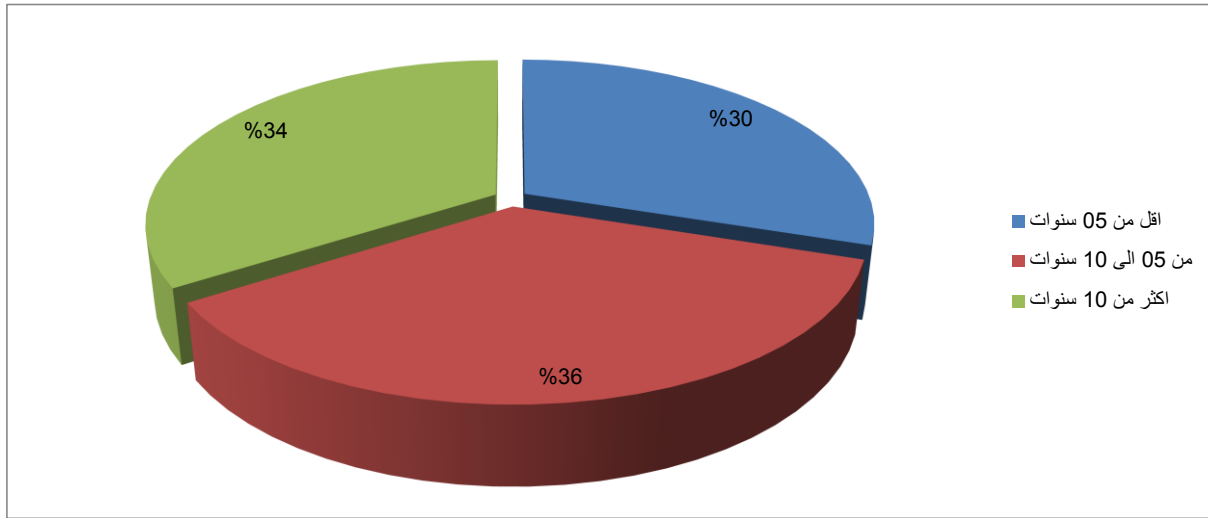
جدول رقم (2-12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.

النسبة %	التكرارات	سنوات الخبرة
30	15	اقل من 05 سنوات

36	18	من 05 الى 10 سنوات
34	17	اكثر من 10 سنوات
% 100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22

الشكل الرقم (2-4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.



نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة، حيث ان أفراد عينة الدراسة يتكونون اكثرهم من فئة بين 05 الى 10 سنوات وعددهم 18 بنسبة 36%، يليها الفئة اكثر من 10 سنوات عددهم 17 بنسبة 34%، وفي الاخير كانت الفئة اقل من 05 سنوات عددهم 15 بنسبة 30%.

المبحث الثالث: نتائج محاور الدراسة

بعد تحليل البيانات الأولية من الاستبيان سيتم في هذا المبحث اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

1- عرض وتحليل نتائج اجابات افراد العينة نحو محور مستوى بيئة العمل لدى الموظفين الاداريين في المستشفيات.

ويتم قياسه من خلال اجابات على المحور الاول، وعرض النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية والقياسية والبرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان، ثم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاتجاه العام وجاءت على النحو التالي:

رقم (2-13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام للمحور الاول.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الابعاد
1	موافق	0.519	3.856	بعد الانظمة والتعليمات
3	موافق	0.751	3.502	بعد المشاركة في اتخاذ القرارات
2	موافق	0.759	3.513	بعد التكنولوجيا المستخدمة
	موافق	0.569	3.625	محور مستوى بيئة العمل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لأبعاد محور مستوى بيئة العمل بلغ (3.625) والانحراف المعياري بقدر ب (0.569) وقد كان الاتجاه العام لعبارات محور مستوى بيئة العمل يقع في المجال (3.40-4.20) اي موافق، حيث كان المتوسط الحسابي لبعدها الانظمة والتعليمات (3.856) وهو الاعلى، والانحراف معياري (0.519)، يليها المتوسط الحسابي لبعدها التكنولوجيا المستخدمة والمقدر (3.513) والانحراف معياري (0.759)، وفي المرتبة الاخيرة بعد المشاركة في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (3.502) والانحراف معياري (0.751).

وسيتم تفصيل اجابات الافراد على الابعاد كما يلي :

-بعد الانظمة والتعليمات:

رقم (2-14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام بعد الانظمة والتعليمات.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
---------	---------------	-------------------	-----------------	---------

1	موافق	0.724	4.08	تصدر إدارة المستشفى أنظمة الرقابة والإشراف.
2	موافق	0.947	3.96	عدم وضوح بعض البنود في الأنظمة والتعليمات يؤدي إلى ارتباك العمل وتأخيره.
3	موافق	0.961	3.88	تمتاز الأنظمة والتعليمات بالمرونة لتحقيق أهداف المستشفى.
4	موافق	1.070	3.72	يلاحظ تماهوا في الالتزام بالأنظمة والتعليمات في تنفيذ القرارات الإدارية في المستشفى.
5	موافق	1.156	3.64	تراعي الإدارة قدرات العاملين عند توزيع المهام والمسؤوليات
موافق		0.515	3.856	بعد الأنظمة والتعليمات

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لبعدها الأنظمة والتعليمات بلغ (3.856) والانحراف المعياري بقدر ب (0.515) وقد كان الاتجاه العام لعبارة لبعدها الأنظمة والتعليمات يقع في المجال (3.40-4.20) اي موافق، حيث كان المتوسط الحسابي لفقرة تصدر إدارة المستشفى أنظمة الرقابة والإشراف (4.08) وهو الاعلى والانحراف معياري (0.724)، وفي المرتبة الاخيرة فقرة تراعي الإدارة قدرات العاملين عند توزيع المهام والمسؤوليات بمتوسط حسابي (3.64) والانحراف معياري (1.156).

- بعد المشاركة في اتخاذ القرارات:

رقم (2-15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام بعد المشاركة في اتخاذ القرارات.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
4	محايد	1.253	3.32	يتم اتخاذ قراراتك الإدارية بشكل فردي دون مشاركة الآخرين.

1	موافق	0.950	3.82	يتم تبادل الأفكار والمعلومات لتحسين الوضع وإظهاره.
2	موافق	1.135	3.76	تتوفر الثقة والتعاون بين المسؤول والموظفين.
3	محايد	1.321	3.36	يُعامل الموظفون كأشخاص لهم رغبات ودوافع وأهداف شخصية.
5	محايد	1.255	3.24	تمنحك الإدارة فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
موافق		0.7518	3.50	بعد المشاركة في اتخاذ القرارات

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات بلغ (3.50) والانحراف المعياري بقدر ب (0.7518) وقد كان الاتجاه العام لعبارة لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات يقع في المجال (3.40-4.20) اي موافق، حيث كان المتوسط الحسابي للفقرة يتم تبادل الأفكار والمعلومات لتحسين الوضع وإظهاره (3.82) وهو الاعلى والانحراف المعياري (0.950)، وفي المرتبة الاخيرة فقرة تمنحك الإدارة فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل بمتوسط حسابي (3.24) والانحراف المعياري (1.255).

- بعد التكنولوجيا المستخدمة:

رقم (2-16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام لبعده التكنولوجيا المستخدمة.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ال فقرات
8	محايد	1.335	3.18	تهتم المستشفى بالتكنولوجيا المعاصرة لتحقيق مستويات أداء أفضل.
5	موافق	1.015	3.48	يوجد قواعد بيانات ونظم معلومات تتناسب مع نوعية العمل.

2	موافق	1.173	3.82	يقدم تدريب تقني وعملي على استخدام النظام في المستشفى.
7	محايد	1.139	3.36	يتلاءم الأثاث في المستشفى مع طبيعة العمل الذي يؤديه الموظفون.
1	موافق	1.017	3.84	توفر المستشفى ظروف الامن والسلامة لكافة الموظفين.
6	موافق	1.017	3.48	يتم تنظيف المكاتب يومياً بشكل جيد.
3	موافق	0.978	3.68	تتوفر تجهيزات في مكان العمل لتحقيق وسائل الراحة مثل التكييف والتدفئة
9	محايد	1.218	3.16	تتمتع بالاستقلالية في أداء العمل دون ضغوط
4	موافق	1.067	3.62	توفر إدارة المستشفى ظروفًا مادية مناسبة من مكاتب ومرافق خدمائية مرافق صحية عبادة، كافيتريا ... الخ
موافق		0.759	3.513	بعد التكنولوجيا المستخدمة

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لبعث التكنولوجيا المستخدمة بلغ (3.513) والانحراف المعياري بقدر ب (0.759) وقد كان الاتجاه العام لعبارات لبعث التكنولوجيا المستخدمة يقع في المجال (3.40-4.20) أي موافق، حيث كان المتوسط الحسابي للفقرة توفر المستشفى ظروف الامن والسلامة لكافة الموظفين (3.84) وهو الاعلى والانحراف معياري (1.017)، وفي المرتبة الاخيرة فقرة تتمتع بالاستقلالية في أداء العمل دون ضغوط بمتوسط حسابي (3.16) والانحراف معياري (1.218).

2--محور مستوى الاغتراب الوظيفي:

رقم (2-17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام محور مستوى الاغتراب الوظيفي.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
14	محايد	1.378	3.02	تبتعد عن القيام بأعمال مشتركة مع الزملاء الإداريين.
10	محايد	1.385	3.14	تبقى صامتاً أثناء الاجتماعات واللقاءات الخاصة بالعمل.

11	محايد	1.353	3.08	ترغب في اغلاق الباب أثناء العمل والبقاء بمفردك بالمكتب.
12	محايد	1.177	3.04	تجد صعوبة في التكيف مع الموظفين.
16	محايد	1.051	2.72	لا تميل الى تكوين علاقات صداقة ضمن محيط العمل
15	محايد	1.195	2.86	بإمكانك تحقيق النجاح دون الاعتماد على زملائك الآخرين.
6	محايد	1.255	3.24	تتجاهل الأشياء والمواقف جدلية الطابع كتكنيك لتلافي الخلافات.
1	موافق	1.123	3.62	تقلل التفاعل مع الآخرين خوفا من الإصابة بكورونا
3	موافق	1.055	3.50	تفقد الاهتمام بالتفاعل مع المحيط الذي تعمل فيه.
5	محايد	1.139	3.36	تختلف وجهة نظرك في الأمور الهامة عن وجهات نظر زملائك في العمل.
4	موافق	1.126	3.42	لا يوجد رابط وثيق بينك وبين طبيعة العمل الذي تقوم به
13	محايد	1.329	2.90	العمل الذي تمارسه حاليا لا يلي طموحك.
8	محايد	1.207	3.18	تتناقص طموحاتك وتطلعاتك المستقبلية مع مرور الوقت في العمل.
9	محايد	1.167	3.16	هناك فراغ كبير بين ما تتمناه وبين الواقع داخل المستشفى
2	موافق	1.199	3.52	علاقاتك مع زملائك هي علاقة رسمية أثناء العمل فقط.
7	محايد	1.101	3.18	لديك رغبة شديدة في عدم البقاء في العمل
محايد		0.705	3.183	محور مستوى الاغتراب الوظيفي

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لمحور مستوى الاغتراب الوظيفي بلغ (3.183) والانحراف المعياري بقدر ب (0.705) وقد كان الاتجاه العام لعبارات محور مستوى الاغتراب الوظيفي يقع في المجال (2.60-3.40) اي محايد، حيث كان المتوسط الحسابي لفقرة تقلل التفاعل مع الآخرين خوفا من الإصابة بكورونا (3.62) وهو الاعلى والانحراف معياري (1.123)، فيما كانت فقرة لا تميل الى تكوين علاقات صداقة ضمن محيط العمل في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (2.72) والانحراف معياري (1.051).

المبحث الرابع: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

بعد تحليل البيانات الأولية من الاستبيان سيتم في هذا المبحث اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

1- نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع أالاعتدالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج

الجدول رقم (2-18): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Shapiro-Wilk		محاور الدراسة
Sig	قيمة Z	
0.768	0.985	الاستبيان ككل

SPSS.V 22 المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج

من خلال الجدول أعلاه حيث نجد مستوى المعنوية لكل مجالات الدراسة (0.768) وهي أكبر من (0,05) وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي، ومنه نستنتج أن بيانات جميع محاور الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

2. نتائج اختبار الفرضية العامة

نص الفرضية العامة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بيئة العمل والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات.

نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بيئة العمل والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بيئة العمل والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات.

الجدول رقم (2-19): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية العامة.

Sig	Anova (F)	معامل الارتباط (R)	معامل التفسير (R^2)	Sig	اختبار (T)	معامل الانحدار (B)	
0.005	8.608	0.393	0.155	0.028	2.271	1.395	مقدار الثبات (B_0)

			0.005	2.934	0.491	المتغير المستقل (B ₁)
--	--	--	-------	-------	-------	-----------------------------------

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت (B=0.491) وهي دالة عند مستوى (0.01)، معامل التحديد قد بلغ (R²=0.155) وهذا يدل أن على أن المتغير المستقل (بيئة العمل) تؤثر على المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي) حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F قد بلغت (F=8.608) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01).

وإنطلاقاً من نموذج الانحدار الخطي البسيط من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث من أجل قياس قيمة المستويات التي سوف تحسن من الاغتراب الوظيفي مستقبلاً في حالة قامت المؤسسة بزيادة الاهتمام ببيئة العمل أو إجراء تحسينات عليها فإننا نستخدم المعادلة التالية لتعرف كم سيكون الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات بولاية الوادي

$$Y = b_0 + b_1 x$$

$$\text{الاغتراب الوظيفي} = (1.395) + (0.491) \text{ بيئة العمل}$$

بناء على قرار اختبار الفرضية: نقبل الفرضية البديلة (H₁) ونرفض الفرضية الصفرية (H₀) أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بيئة العمل والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

3- نتائج الفرضيات الفرعية

3-1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الانظمة والتعليمات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

الفرضية الصفرية (H₀): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الانظمة والتعليمات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الانظمة والتعليمات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم (2-20): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الاولى.

Sig	Anova (F)	معامل الارتباط (R)	معامل التفسير (R^2)	Sig	اختبار (T)	معامل الانحدار (B)	
0.112	2.624	0.228	0.052	0.01	2.653	1.983	مقدار الثبات (B_0)
				0.112	1.620	0.311	المتغير المستقل (B_1)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت ($B=0.311$) وهي غير دالة، ومعامل التحديد قد بلغ ($R^2=0.052$) وهذا يدل أن المتغير المستقل (بعد الانظمة والتعليمات) لا يؤثر على المتغير التابع (الاعتراب الوظيفي) حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F قد بلغت ($F=2.624$) وهي غير دالة.

بناء على قرار اختبار الفرضية: نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة (H_1) أي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الانظمة والتعليمات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

3-2- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).
نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم (2-21): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية.

Sig	Anova (F)	معامل الارتباط (R)	معامل التفسير (R^2)	Sig	اختبار (T)	معامل الانحدار (B)	
0.00	10.323	0.424	0.180	0.00	3.963	1.771	مقدار الثبات (B_0)
				0.00	3.213	0.401	المتغير المستقل (B_1)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت ($B=0.401$) وهي دالة عند مستوى (0.01)، معامل التحديد قد بلغ ($R^2=0.180$) وهذا يدل أن على أن المتغير المستقل (بعد المشاركة في اتخاذ القرارات) تؤثر على المتغير التابع (الاعتراب الوظيفي) حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F قد بلغت ($F=10.323$) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01).

وإنطلاقاً من نموذج الانحدار الخطي البسيط من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث من أجل قياس قيمة المستويات التي سوف تحسن من الاعتراب الوظيفي مستقبلاً في حالة قامت المؤسسة بزيادة الاهتمام بالمشاركة في اتخاذ القرارات أو إجراء تحسينات عليها فإننا نستخدم المعادلة التالية لتعرف كم سيكون الاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات بولاية الوادي

$$Y = b_0 + b_1 x$$

$$\text{الاعتراب الوظيفي} = (1.771) + (0.401) \text{ المشاركة في اتخاذ القرارات}$$

بناءً على قرار اختبار الفرضية: نقبل الفرضية البديلة (H_1) ونرفض الفرضية الصفرية (H_0) أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

3-3- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد التكنولوجيا المستخدمة والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد التكنولوجيا المستخدمة والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد التكنولوجيا المستخدمة والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم (2-22): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة.

Sig	Anova (F)	معامل الارتباط (R)	معامل التفسير (R^2)	Sig	اختبار (T)	معامل الانحدار (B)	
0.03	4.758	0.300	0.090	0.00	4.800	2.204	مقدار الثبات (B_0)
				0.03	2.181	0.279	المتغير المستقل (B_1)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الانحدار قد بلغت ($B=0.279$) وهي دالة عند مستوى (0.05)، معامل التحديد قد بلغ ($R^2=0.090$) وهذا يدل أن على أن المتغير المستقل (بعد التكنولوجيا المستخدمة) تؤثر على المتغير التابع (الاعتراب الوظيفي) حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F قد بلغت ($F=4.758$) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05).

وإنطلاقاً من نموذج الانحدار الخطي البسيط من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث من أجل قياس قيمة المستويات التي سوف تحسن من الاعتراب الوظيفي مستقبلاً في حالة قامت المؤسسة بزيادة الاهتمام بالتكنولوجيا المستخدمة أو إجراء تحسينات عليها فإننا نستخدم المعادلة التالية لتعرف كم سيكون الاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات بولاية الوادي

$$Y = b_0 + b_1 x$$

$$\text{الاعتراب الوظيفي} = (2.204) + (0.279) \text{ التكنولوجيا المستخدمة}$$

بناء على قرار اختبار الفرضية: نقبل الفرضية البديلة (H_1) ونرفض الفرضية الصفرية (H_0) أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد التكنولوجيا المستخدمة والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

ملخص الفصل :

تم التطرق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل النتائج التي أسفرت عنها الدراسة من خلال تحقق أو عدم تحقق الفرضيات، حيث بينت نتائج الفرضية العامة انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بيئة العمل والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05). بمعنى انه تحقق الفرض .

أما بالنسبة للفرضيات الجزئية فيها من تحققت وفيها من لم تتحقق حيث نصت على النحو التالي :

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الانظمة والتعليمات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد التكنولوجيا المستخدمة والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات عند مستوى دلالة (0.05).

خاتمة

خاتمة:

تعد العلاقة بين بيئة العمل والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات موضوعًا بالغ الأهمية، نظرًا لتأثيرها المباشر على جودة الخدمات الصحية وكفاءة العمل. إن فهم ديناميكيات هذه العلاقة يساهم في إيجاد حلول فعالة لتحسين بيئة العمل وتقليل الاعتراب الوظيفي، مما يعزز من رضا الموظفين وأدائهم. وفي ما يلي نستعرض نتائج الدراسة

1- نتائج الدراسة:

1-1- النتائج التطبيقية:

- ❖ وجود أثر بين بيئة العمل والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات
- ❖ يوجد بين بعد الأنظمة والتعليمات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات
- ❖ وجود أثر بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات
- ❖ هناك أثر بعد التكنولوجيا المستخدمة والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات

1-2- النتائج النظرية

يمكن للإدارات في المستشفيات التركيز على تحسين جوانب بيئة العمل المادية مثل الإضاءة، التهوية، وتوفير أماكن استراحة مريحة، بالإضافة إلى الجوانب النفسية والاجتماعية مثل تعزيز العلاقات بين الموظفين وتنظيم فعاليات اجتماعية. ذلك سيساهم في تقليل شعور الموظفين بالاعتراب وزيادة ارتباطهم بمكان العمل.

على الرغم من أن الأنظمة والتعليمات لم تؤثر بشكل مباشر على الاعتراب الوظيفي، إلا أن ذلك لا يعني تجاهل أهميتها. يمكن تحسين وضوح هذه الأنظمة والتعليمات وتقديمها بطرق أكثر فعالية لضمان أن جميع الموظفين يفهمونها بشكل جيد، مما يساهم في خلق بيئة عمل منظمة وفعالة.

لتعزيز شعور الموظفين بالانتماء وتقليل الاعتراب الوظيفي، يجب على الإدارات توفير فرص أكبر للموظفين للمشاركة في صنع القرارات. يمكن عقد اجتماعات دورية حيث يُسمح للموظفين بالتعبير عن آرائهم واقتراحاتهم، مما يعزز من شعورهم بالمسؤولية والانتماء.

للتقليل من الاغتراب الوظيفي الناتج عن التكنولوجيا، يمكن للمستشفيات توفير تدريب مستمر للموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل فعال. إضافةً إلى ذلك، يجب التأكد من أن التكنولوجيا المستخدمة تتوافق مع احتياجات الموظفين ولا تشكل عبئاً إضافياً عليهم. التحسين المستمر للأدوات التكنولوجية وتقديم الدعم الفني يمكن أن يساهم في تحسين تجربة الموظفين

2-التوصيات:

- ❖ تحسين بيئة العمل المادية والنفسية وذلك بضرورة تحسين بيئة العمل المادية من خلال توفير إضاءة جيدة، تهوية مناسبة، وأماكن استراحة مريحة. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي تعزيز الجوانب النفسية والاجتماعية عبر تنظيم فعاليات اجتماعية وتشجيع العلاقات الإيجابية بين الموظفين.
- ❖ على الرغم من أن الأنظمة والتعليمات لم تظهر تأثيراً كبيراً على الاغتراب الوظيفي بشكل مباشر، إلا أن تحسين وضوح هذه الأنظمة وتقديمها بطرق فعّالة سيساهم في خلق بيئة عمل منظمة. يجب على الإدارات التأكد من أن جميع الموظفين يفهمون الأنظمة والتعليمات بشكل جيد.
- ❖ لتعزيز شعور الموظفين بالانتماء وتقليل الاغتراب الوظيفي، يجب على الإدارات توفير فرص أكبر للموظفين للمشاركة في صنع القرارات. يمكن تحقيق ذلك من خلال عقد اجتماعات دورية تتيح للموظفين التعبير عن آرائهم واقتراحاتهم.
- ❖ لتقليل الاغتراب الوظيفي الناتج عن التكنولوجيا، يجب توفير تدريب مستمر للموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة. يجب التأكد من أن التكنولوجيا تتوافق مع احتياجات الموظفين ولا تشكل عبئاً إضافياً عليهم، مع تقديم الدعم الفني اللازم.
- ❖ توصي الدراسة بالتركيز على تعزيز العلاقات بين الموظفين من خلال تنظيم فعاليات اجتماعية وترويج العمل الجماعي. هذا من شأنه أن يقلل من شعور العزلة ويساعد في تحسين الروح المعنوية والرضا الوظيفي.
- ❖ ضرورة تحسين البنية التحتية التكنولوجية لضمان أن تكون الأدوات التكنولوجية المستخدمة فعّالة ومتوافقة مع احتياجات العمل. يجب تقديم الدعم الفني المستمر للموظفين لضمان استفادتهم القصوى من التكنولوجيا المتاحة.

3- اقتراحات مستقبلية:

- ❖ تطوير استراتيجيات لتحسين بيئة العمل في المستشفيات، بما في ذلك توفير موارد أفضل ودعم تقني مستمر، لتحسين رضا الموظفين وتقليل الاغتراب الوظيفي.
- ❖ تعزيز سياسات المشاركة الفعالة للموظفين في عمليات اتخاذ القرار الإداري، مما يعزز شعورهم بالانتماء والمسؤولية ويقلل من الاغتراب الوظيفي.
- ❖ تصميم وتنفيذ برامج تدريبية دورية تهدف إلى تحسين مهارات الموظفين ومعرفتهم بالتكنولوجيا الحديثة، مما يعزز من تفاعلهم وإنتاجيتهم.
- ❖ إنشاء برامج لدعم الصحة النفسية للموظفين وتوفير خدمات استشارية لمساعدتهم على التعامل مع ضغوط العمل والحد من الشعور بالاغتراب.
- ❖ إجراء دراسات مستقبلية تشمل مستشفيات أخرى ومناطق جغرافية مختلفة، للمقارنة واستخلاص نتائج أكثر شمولية حول تأثير بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي وتطبيق الحلول المثلى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. أحمد جابر حسنين علي، الإحباط الإداري الأسباب العلاج، ط1، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، 2013.
2. بديع محمود القاسم، علم النفس المهني بين النظرية و التطبيق، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
3. توفيق صالح عبد الهادي الطراونة حسين أحمد الرقابة الإدارية دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
4. جلال محمد النعيمي، دراسة العمل في إطار إدارة الإنتاج والعمليات، الأردن، دار إثرا، 2009،
5. حسين حرير، إدارة المنظمات منظور كلي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
6. حماد بن صالح الظاهري، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي، أطروحة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007.
7. حيدر محمودي علي اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاعتراب الوظيفي (دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل الاسمنت الكوفة، ماجستير ادارة الاعمال.
8. سعاد هاشم قصيات الإدارة العامة والتربوية في عالمنا المعاصر ، منشورات جامعة 6 أكتوبر، 2010.
9. عاطف عبد الله المكاوي، القيادة الإدارية مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع القاهرة، مصر 2012.
10. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر، 2007.
11. عبد الله حسن مسلم، مهارات الاتصال الإداري والحوار، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
12. علي حمزة هجان معوقات الاتصال الإداري في مدارس التعليم العالي المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان للنشر، الرياض، 2006 .

13. ليلى محمد أبو العلا، مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحداثة، دار يافا للنشر والتوزيع ودار الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2013.
14. منصور حسن، الانتماء والاغتراب السعودية، دار جرش للنشر و التوزيع، 1997 .
15. يحيى عبد الله، الاغتراب : دراسة تحليلية لشخصية الطاهر بن جلون الروائية المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، لبنان، 2005
- ثانيا: المذكرات
16. أحمد بن ديبش ظروف العمل وأثرها على الفعالية التنظيمية، دراسة ميدانية بشركة الياجور تيمادين بأدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، جامعة أحمد دراية أدرار، 2017-2018.
17. بنونة علي، العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017.
18. حمدود، منصورية، تأثير " ظروف العمل على الأداء الوظيفي"، دراسة ميدانية في عيادة متعددة الخدمات فراح محمد دائرة عين النويصي لولاية مستغانم مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم 2018-2019.
19. شيخي مريم، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات مذكرة ماجستير منشورة، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2014.
20. طمين السعيد، دور تحليل البيئة الخارجية في تحقيق التوجه الريادي دراسة حالة مؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة بسكرة-، مذكرة مقدمة ضمن ماستر في علوم التسيير، إدارة إستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة - 2019-2020 .
21. مارلين سركيس، اثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين دراسة ميدانية على المصاريف السورية الخاصة العاملة في دمشق، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، 2018 ،ص 26 عمان الأردن، ط2 ،2010،ص .
22. محمود عودة عبد اله سعيد، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين في وزارة الشؤون الدينية ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة والقادة جامعة الاقصى، فلسطين، 2017.
23. الهاشمي بن واضح، تأثير المتغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة فرحات عباس، سطيف.

ثالثا: المجالات

24. احمد سليمان محمود خصواني، التخصص وتقسيم العمل في الفكر الاقتصادي الإسلامي، مجلة علوم إنسانية، العدد44، دون مجلد، جامعة اليرموك، الأردن ، دون سنة نشر، ص
25. بشار حسن زيتون، بيئة العمل النفسية والاجتماعية وعلاقتها بمستوى الإنتاجية لدى عينة من العاملين في المؤسسة الصناعية مجلة جامعة البعث العدد : 10 عام 2018، المجلد 40 جامعة القلمون الخاصة.
26. يوسف عبد عطية، بحر، مياسة سعيد محمد أبو سلطان، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات العدد 5، 2013.
27. سرير الحرثسي حياة ورحي كرمية، تأثير ابعاد الثقافة التنظيمية على الاغتراب التنظيمي_دراسة تحليلية لأداء العاملين في المعمل الجزائري الجديد للمصبرات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، البليدة، المجلد 12، العدد 3 ، 2020.
28. محمد عبد الرزاق أبورمان واخرون، اثر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى الاسراء دراسة حالة ، مجلة العلوم الادارية ، مجلد ،43، ملحق ،1، فلسطين، 2016.
- 29.فايزة خير الله ناصر بن عبد الله، عادل خير الله ناصر بن عبد الله ظاهرة الاغتراب الوظيفي (اسبابها نتائجها، سبل علاجها بالتطبيق على المؤسسات التعليمية في دولة الكويت مجلة الاندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 7 ، العدد 37، الكويت، 2020.
30. عبد العال عطية السيد، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، العدد 168 ، مصر ، ، 2016..
31. سوزان صالح ، دروزه ، ديماسكري القواسمي، أثر مناخ العمل الاخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 10، العدد 2 ، الكويت، 2014.

رابعاً: مراجع اجنبية

32. Mustafa Erdem, the level of quality of worl life to predict alienation, uzunsu yil university, 2014.

خامساً: مواقع انترنت

33. اطلال مشعل، ما هي بيئة العمل، عن موقع موضوع أكبر موقع عربي بالعالم ،
<http://mowdoo3.com> ثم زيارة الموقع بتاريخ 04/05/2024 على الساعة 19:20 مساءً.

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

نتوجه إليكم بالتقدير والاحترام راجين منكم التعاون معنا لإنجاح هذه الدراسة التي ترمي الى التعرف على آراء سيادتكم فيما يتعلق بموضوع " اثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات " والخاص ببحث أكاديمي لنيل شهادة الماستر في ادارة الاعمال، فالرجاء منكم القراءة الجيدة للأسئلة والإجابة عنها وهذا بهدف جمع كافة البيانات و المعلومات التي ترتبط بأهداف البحث مع العلم أن الإجابات المقدمة من طرفك سوف لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شكرا مسبقا على حسن تعاونك

ملاحظة: يرجى الإجابة بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثي

السن : أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 40 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

الشهادة العلمية: ليسانس دكتوراه ماجستير/ ماستر

سنوات الخبرة: أقل: من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

اسئلة الاستبيان

المحور الاول: مستوى بيئة العمل لدى الموظفين الإداريين في المستشفيات

الرقم	البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: الأنظمة والتعليمات						
1	تصدر إدارة المستشفى أنظمة الرقابة والإشراف.					
2	عدم وضوح بعض البنود في الأنظمة والتعليمات يؤدي إلى ارتباك العمل وتأخيره.					
3	تمتاز الأنظمة والتعليمات بالمرونة لتحقيق أهداف المستشفى.					
4	يُلاحظ تهاوياً في الالتزام بالأنظمة والتعليمات في تنفيذ القرارات الإدارية في المستشفى.					
5	تراعي الإدارة قدرات العاملين عند توزيع المهام والمسؤوليات.					
البعد الثاني: المشاركة في اتخاذ القرارات						
6	1. يتم اتخاذ قراراتك الإدارية بشكل فردي دون مشاركة الآخرين.					
7	2. يتم تبادل الأفكار والمعلومات لتحسين الوضع وإظهاره.					
8	3. تتوفر الثقة والتعاون بين المسؤول والموظفين.					
9	4. يُعامل الموظفون كأشخاص لهم رغبات ودوافع وأهداف شخصية.					
10	5. تُمنحك الإدارة فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.					
البعد الثالث: التكنولوجيا المستخدمة						
11	1. تهتم المستشفى بالتكنولوجيا المعاصرة لتحقيق مستويات أداء أفضل.					
12	2. يوجد قواعد بيانات ونظم معلومات تتناسب مع نوعية العمل.					
13	3. يُقدم تدريب تقني وعملي على استخدام النظام في المستشفى.					
	يتلاءم الأثاث في المستشفى مع طبيعة العمل الذي يؤديه الموظفون.					
	توفر المستشفى ظروف الامن والسلامة لكافة الموظفين.					
	يتم تنظيف المكاتب يوميًا بشكل جيد.					
	تتوفر تجهيزات في مكان العمل لتحقيق وسائل الراحة مثل التكييف والتدفئة					
	تتمتع بالاستقلالية في أداء العمل دون ضغوط					
	توفر إدارة المستشفى ظروفًا مادية مناسبة من مكاتب ومرافق					
	خدماتية مرافق صحية عبادة، كافيتريا... الخ					

المحور الثاني: مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الاداريين في المستشفى من وجهة نظر
المبحوثين

الرقم	البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تبتعد عن القيام بأعمال مشتركة مع زملاء الإداريين.					
2	تبقى صامتاً أثناء الاجتماعات واللقاءات الخاصة بالعمل.					
3	ترغب في اغلاق الباب أثناء العمل والبقاء بمفردك بالمكتب.					
4	تجد صعوبة في التكيف مع الموظفين.					
5	لا تميل الى تكوين علاقات صداقة ضمن محيط العمل .					
6	بإمكانك تحقيق النجاح دون الاعتماد على زملائك الآخرين.					
7	تتجاهل الأشياء والمواقف جدلية الطابع كنتكليك لتلافي الخلافات.					
8	تقلل التفاعل مع الآخرين خوفا من الإصابة بكورونا.					
9	تفقد الاهتمام بالتفاعل مع المحيط الذي تعمل فيه.					
10	تختلف وجهة نظرك في الأمور الهامة عن وجهات نظر زملائك في العمل.					
11	لا يوجد رابط وثيق بينك وبين طبيعة العمل الذي تقوم به.					
12	العمل الذي تمارسه حالياً لا يلي طموحك.					
13	تتناقص طموحاتك وتطلعاتك المستقبلية مع مرور الوقت في العمل.					
14	هناك فراغ كبير بين ما تتمناه وبين الواقع داخل المستشفى. علاقاتك					
15	مع زملائك هي علاقة رسمية أثناء العمل فقط.					
16	لديك رغبة شديدة في عدم البقاء في العمل					

الملحق رقم 02: مخرجات spss

Corrélations

		1ع	2ع	3ع	4ع	5ع	الانظمة
1ع	Corrélation de Pearson	1	-.174-	.337	.082	.596	.643
	Sig. (bilatérale)		.227	.017	.570	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
2ع	Corrélation de Pearson	-.174-	1	-.274-	-.132-	-.144-	.097
	Sig. (bilatérale)	.227		.054	.360	.319	.505
	N	50	50	50	50	50	50
3ع	Corrélation de Pearson	.337	-.274-	1	.145	.401	.606
	Sig. (bilatérale)	.017	.054		.314	.004	.000
	N	50	50	50	50	50	50
4ع	Corrélation de Pearson	.082	-.132-	.145	1	.148	.510
	Sig. (bilatérale)	.570	.360	.314		.306	.000
	N	50	50	50	50	50	50
5ع	Corrélation de Pearson	.596	-.144-	.401	.148	1	.773
	Sig. (bilatérale)	.000	.319	.004	.306		.000
	N	50	50	50	50	50	50
الانظمة	Corrélation de Pearson	.643	.097	.606	.510	.773	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.505	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

Corrélations

		6ع	7ع	8ع	9ع	10ع	المشاركة
6ع	Corrélation de Pearson	1	.016	.026	.163	-.037-	.394
	Sig. (bilatérale)		.912	.856	.257	.799	.005
	N	50	49	50	50	50	49
7ع	Corrélation de Pearson	.016	1	.480	.512	.246	.668
	Sig. (bilatérale)	.912		.000	.000	.089	.000
	N	49	49	49	49	49	49
8ع	Corrélation de Pearson	.026	.480	1	.277	.385	.663
	Sig. (bilatérale)	.856	.000		.052	.006	.000
	N	50	49	50	50	50	49
9ع	Corrélation de Pearson	.163	.512	.277	1	.439	.776
	Sig. (bilatérale)	.257	.000	.052		.001	.000
	N	50	49	50	50	50	49

10ع	Corrélacion de Pearson	-.037-	.246	.385	.439	1	.660
	Sig. (bilatérale)	.799	.089	.006	.001		.000
	N	50	49	50	50	50	49
المشاركة	Corrélacion de Pearson	.394	.668	.663	.776	.660	1
	Sig. (bilatérale)	.005	.000	.000	.000	.000	.000
	N	49	49	49	49	49	49

Corrélations

		11ع	12ع	13ع	14ع	15ع	16ع
11ع	Corrélacion de Pearson	1	.507	.412	.426	.517	.166
	Sig. (bilatérale)		.000	.003	.002	.000	.249
	N	50	50	50	50	50	50
12ع	Corrélacion de Pearson	.507	1	.606	.501	.451	.290
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000	.001	.041
	N	50	50	50	50	50	50
13ع	Corrélacion de Pearson	.412	.606	1	.478	.540	.443
	Sig. (bilatérale)	.003	.000		.000	.000	.001
	N	50	50	50	50	50	50
14ع	Corrélacion de Pearson	.426	.501	.478	1	.403	.407
	Sig. (bilatérale)	.002	.000	.000		.004	.003
	N	50	50	50	50	50	50
15ع	Corrélacion de Pearson	.517	.451	.540	.403	1	.277
	Sig. (bilatérale)	.000	.001	.000	.004		.051
	N	50	50	50	50	50	50
16ع	Corrélacion de Pearson	.166	.290	.443	.407	.277	1
	Sig. (bilatérale)	.249	.041	.001	.003	.051	
	N	50	50	50	50	50	50
17ع	Corrélacion de Pearson	.326	.322	.340	.399	.481	.072
	Sig. (bilatérale)	.021	.022	.016	.004	.000	.622
	N	50	50	50	50	50	50
18ع	Corrélacion de Pearson	.471	.514	.478	.546	.515	.408
	Sig. (bilatérale)	.001	.000	.000	.000	.000	.003
	N	50	50	50	50	50	50
19ع	Corrélacion de Pearson	.378	.379	.368	.468	.394	.020
	Sig. (bilatérale)	.007	.007	.008	.001	.005	.891
	N	50	50	50	50	50	50
التكنولوجيا	Corrélacion de Pearson	.705	.744	.762	.757	.742	.503
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000	.000

N	50	50	50	50	50	50
---	----	----	----	----	----	----

Corrélations

		17ع	18ع	19ع	التكنولوجيا
11ع	Corrélation de Pearson	.326	.471	.378	.705
	Sig. (bilatérale)	.021	.001	.007	.000
	N	50	50	50	50
12ع	Corrélation de Pearson	.322	.514	.379	.744
	Sig. (bilatérale)	.022	.000	.007	.000
	N	50	50	50	50
13ع	Corrélation de Pearson	.340	.478	.368	.762
	Sig. (bilatérale)	.016	.000	.008	.000
	N	50	50	50	50
14ع	Corrélation de Pearson	.399	.546	.468	.757
	Sig. (bilatérale)	.004	.000	.001	.000
	N	50	50	50	50
15ع	Corrélation de Pearson	.481	.515	.394	.742
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.005	.000
	N	50	50	50	50
16ع	Corrélation de Pearson	.072	.408	.020	.503
	Sig. (bilatérale)	.622	.003	.891	.000
	N	50	50	50	50
17ع	Corrélation de Pearson	1	.198	.350	.552
	Sig. (bilatérale)		.168	.013	.000
	N	50	50	50	50
18ع	Corrélation de Pearson	.198	1	.362	.745
	Sig. (bilatérale)	.168		.010	.000
	N	50	50	50	50
19ع	Corrélation de Pearson	.350	.362	1	.604
	Sig. (bilatérale)	.013	.010		.000
	N	50	50	50	50
التكنولوجيا	Corrélation de Pearson	.552	.745	.604	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

Corrélations

	1 ^l	2 ^l	3 ^l	4 ^l	5 ^l	6 ^l	7 ^l	8 ^l	9 ^l	10 ^l
1 ^l Corrélacion de Pearson	1	.266	.141	.201	.413	.150	.233	.058	-.133-	-.109-
Sig. (bilatérale)		.062	.327	.162	.003	.297	.103	.690	.356	.452
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
2 ^l Corrélacion de Pearson	.266	1	.484	.572	.434	.394	.427	.166	.077	.265
Sig. (bilatérale)	.062		.000	.000	.002	.005	.002	.249	.596	.063
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
3 ^l Corrélacion de Pearson	.141	.484	1	.357	.490	.285	.229	.007	-.072-	.140
Sig. (bilatérale)	.327	.000		.011	.000	.045	.110	.962	.622	.332
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
4 ^l Corrélacion de Pearson	.201	.572	.357	1	.488	.425	.353	.398	.016	.354
Sig. (bilatérale)	.162	.000	.011		.000	.002	.012	.004	.910	.012
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
5 ^l Corrélacion de Pearson	.413	.434	.490	.488	1	.537	.501	.133	.239	.478
Sig. (bilatérale)	.003	.002	.000	.000		.000	.000	.358	.094	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
6 ^l Corrélacion de Pearson	.150	.394	.285	.425	.537	1	.513	.340	.316	.353
Sig. (bilatérale)	.297	.005	.045	.002	.000		.000	.016	.026	.012
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
7 ^l Corrélacion de Pearson	.233	.427	.229	.353	.501	.513	1	.399	.324	.167
Sig. (bilatérale)	.103	.002	.110	.012	.000	.000		.004	.022	.247
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
8 ^l Corrélacion de Pearson	.058	.166	.007	.398	.133	.340	.399	1	.302	.109
Sig. (bilatérale)	.690	.249	.962	.004	.358	.016	.004		.033	.450
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
9 ^l Corrélacion de Pearson	-.133-	.077	-.072-	.016	.239	.316	.324	.302	1	.476
Sig. (bilatérale)	.356	.596	.622	.910	.094	.026	.022	.033		.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
10 ^l Corrélacion de Pearson	-.109-	.265	.140	.354	.478	.353	.167	.109	.476	1

	Sig. (bilatérale)	.452	.063	.332	.012	.000	.012	.247	.450	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
11 ¹	Corrélation de Pearson	.218	.092	.004	.341	.308	.287	.303	.371	.266	.341
	Sig. (bilatérale)	.128	.524	.976	.015	.029	.043	.033	.008	.062	.015
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
12 ¹	Corrélation de Pearson	.001	.252	.288	.472	.521	.454	.284	.001	.284	.550
	Sig. (bilatérale)	.994	.078	.042	.001	.000	.001	.046	.992	.046	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
13 ¹	Corrélation de Pearson	-.014-	.143	.253	.354	.443	.414	.335	.127	.136	.442
	Sig. (bilatérale)	.920	.321	.076	.012	.001	.003	.017	.380	.345	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
14 ¹	Corrélation de Pearson	.061	.466	.380	.441	.387	.616	.419	.297	.216	.294
	Sig. (bilatérale)	.672	.001	.007	.001	.006	.000	.002	.037	.133	.038
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
15 ¹	Corrélation de Pearson	-.081-	.312	.376	.101	.312	.280	.363	.180	.177	.279
	Sig. (bilatérale)	.578	.028	.007	.487	.027	.049	.010	.211	.218	.050
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
16 ¹	Corrélation de Pearson	.105	.278	.292	.294	.556	.655	.515	.238	.501	.387
	Sig. (bilatérale)	.467	.051	.040	.039	.000	.000	.000	.096	.000	.006
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الاعتراف ب	Corrélation de Pearson	.284	.615	.512	.661	.770	.740	.676	.425	.414	.573
	Sig. (bilatérale)	.046	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.003	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Corrélations

		11 ¹	12 ¹	13 ¹	14 ¹	15 ¹	16 ¹	الاعتراف ب
1 ¹	Corrélation de Pearson	.218	.001	-.014-	.061	-.081-	.105	.284
	Sig. (bilatérale)	.128	.994	.920	.672	.578	.467	.046
	N	50	50	50	50	50	50	50
2 ¹	Corrélation de Pearson	.092	.252	.143	.466	.312	.278	.615
	Sig. (bilatérale)	.524	.078	.321	.001	.028	.051	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
3 ¹	Corrélation de Pearson	.004	.288	.253	.380	.376	.292	.512
	Sig. (bilatérale)	.976	.042	.076	.007	.007	.040	.000

	N	50	50	50	50	50	50	50
4 ¹	Corrélation de Pearson	.341	.472	.354	.441	.101	.294	.661
	Sig. (bilatérale)	.015	.001	.012	.001	.487	.039	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
5 ¹	Corrélation de Pearson	.308	.521	.443	.387	.312	.556	.770
	Sig. (bilatérale)	.029	.000	.001	.006	.027	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
6 ¹	Corrélation de Pearson	.287	.454	.414	.616	.280	.655	.740
	Sig. (bilatérale)	.043	.001	.003	.000	.049	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
7 ¹	Corrélation de Pearson	.303	.284	.335	.419	.363	.515	.676
	Sig. (bilatérale)	.033	.046	.017	.002	.010	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
8 ¹	Corrélation de Pearson	.371	.001	.127	.297	.180	.238	.425
	Sig. (bilatérale)	.008	.992	.380	.037	.211	.096	.002
	N	50	50	50	50	50	50	50
9 ¹	Corrélation de Pearson	.266	.284	.136	.216	.177	.501	.414
	Sig. (bilatérale)	.062	.046	.345	.133	.218	.000	.003
	N	50	50	50	50	50	50	50
10 ¹	Corrélation de Pearson	.341	.550	.442	.294	.279	.387	.573
	Sig. (bilatérale)	.015	.000	.001	.038	.050	.006	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
11 ¹	Corrélation de Pearson	1	.315	.439	.196	.213	.201	.509
	Sig. (bilatérale)		.026	.001	.172	.138	.161	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
12 ¹	Corrélation de Pearson	.315	1	.597	.432	.302	.389	.653
	Sig. (bilatérale)	.026		.000	.002	.033	.005	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
13 ¹	Corrélation de Pearson	.439	.597	1	.457	.484	.405	.634
	Sig. (bilatérale)	.001	.000		.001	.000	.004	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
14 ¹	Corrélation de Pearson	.196	.432	.457	1	.566	.549	.720
	Sig. (bilatérale)	.172	.002	.001		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
15 ¹	Corrélation de Pearson	.213	.302	.484	.566	1	.283	.547
	Sig. (bilatérale)	.138	.033	.000	.000		.046	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
16 ¹	Corrélation de Pearson	.201	.389	.405	.549	.283	1	.694
	Sig. (bilatérale)	.161	.005	.004	.000	.046		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
الاغتراب	Corrélation de Pearson	.509	.653	.634	.720	.547	.694	1

Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	50	50	50	50	50	50	50

```

COMPUTE (الاعتراب + البيئة) = الاستبيان / 2.
EXECUTE.
CORRELATIONS
/VARIABLES=الاستبيان الاعتراب البيئة
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Corrélations

Corrélations

		البيئة	الاعتراب	الاستبيان
البيئة	Corrélation de Pearson	1	.393	.792
	Sig. (bilatérale)		.005	.000
	N	49	49	49
الاعتراب	Corrélation de Pearson	.393	1	.873
	Sig. (bilatérale)	.005		.000
	N	49	50	49
الاستبيان	Corrélation de Pearson	.792	.873	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	
	N	49	49	49

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	49	98.0
	Exclue	1	2.0
	Total	50	100.0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.852	3

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
البيئة	6.5767	1.456	.583	.912
الاغتراب	7.0259	1.094	.661	.883
الاستبيان	6.8013	1.147	1.000	.555

SAVE OUTFILE='H:\اعمال\الطلبة اعمال\2024\البيئة\الاغتراب البيئية\2024 اعمال\الطلبة اعمال':

Statistiques

		الجنس	السن	الشهادة	الخبرة
N	Valide	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	30	60.0	60.0	60.0
	انثى	20	40.0	40.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 30 سنة	12	24.0	24.0	24.0
	من 30 الى 40 سنة	22	44.0	44.0	68.0
	من 40 الى اقل من 50 سنة	15	30.0	30.0	98.0
	من 50 سنة فاكثر	1	2.0	2.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

الشهادة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ليسانس	24	48.0	48.0	48.0
دكتوراه	5	10.0	10.0	58.0
ماجستير/ ماستر	21	42.0	42.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اقل من 05 سنوات	15	30.0	30.0	30.0
من 05 الى 10 سنوات	18	36.0	36.0	66.0
اكثر من 10 سنوات	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Statistiques

	الانظمة	المشاركة	التكنولوجيا	البيئة
N Valide	50	49	50	49
Manquant	0	1	0	1
Moyenne	3.8560	3.5020	3.5133	3.6252
Ecart type	.51593	.75180	.75988	.56912

Statistiques

		1ع	2ع	3ع	4ع	5ع	الانظمة
N	Valide	50	50	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4.08	3.96	3.88	3.72	3.64	3.8560
Ecart type		.724	.947	.961	1.070	1.156	.51593

Statistiques

		6ع	7ع	8ع	9ع	10ع	المشاركة
N	Valide	50	49	50	50	50	49
	Manquant	0	1	0	0	0	1
Moyenne		3.32	3.82	3.76	3.36	3.24	3.5020
Ecart type		1.253	.950	1.135	1.321	1.255	.75180

FREQUENCIES VARIABLES= التكنولوجيا 19ع 18ع 17ع 16ع 15ع 14ع 13ع 12ع 11ع
 /FORMAT=NOTABLE
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

		11ع	12ع	13ع	14ع	15ع	16ع	17ع
N	Valide	50	50	50	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3.18	3.48	3.82	3.36	3.84	3.48	3.68
Ecart type		1.335	1.015	1.173	1.139	1.017	1.074	.978

Statistiques

		18ع	19ع	التكنولوجيا
N	Valide	50	50	50
	Manquant	0	0	0
Moyenne		3.16	3.62	3.5133
Ecart type		1.218	1.067	.75988

FREQUENCIES VARIABLES= 15| 14| 13| 12| 11| 10| 9| 8| 7| 6| 5| 4| 3| 2| 1|
 16| الاغتراب

```

/FORMAT=NOTABLE
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
    
```

Fréquences

Statistiques

		1 ^ا	2 ^ا	3 ^ا	4 ^ا	5 ^ا	6 ^ا	7 ^ا
N	Valide	50	50	50	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3.02	3.14	3.08	3.04	2.72	2.86	3.24
Ecart type		1.378	1.385	1.353	1.177	1.051	1.195	1.255

Statistiques

		8 ^ا	9 ^ا	10 ^ا	11 ^ا	12 ^ا	13 ^ا	14 ^ا
N	Valide	50	50	50	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3.62	3.50	3.36	3.42	2.90	3.18	3.16
Ecart type		1.123	1.055	1.139	1.126	1.329	1.207	1.167

Statistiques

		15 ^ا	16 ^ا	الاغتراب
N	Valide	50	50	50
	Manquant	0	0	0
Moyenne		3.52	3.18	3.1838
Ecart type		1.199	1.101	.70546

```

EXAMINE VARIABLES=الاستبيان
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.
    
```

Explorer

Récapitulatif de traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquant		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
الاستبيان	49	98.0%	1	2.0%	50	100.0%

Descriptives

		Statistiques	Erreur standard
الاستبيان	Moyenne	3.4006	.07650
	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		
	Borne inférieure	3.2468	
	Borne supérieure	3.5545	
	Moyenne tronquée à 5 %	3.3977	
	Médiane	3.3590	
	Variance	.287	
	Ecart type	.53552	
	Minimum	2.29	
	Maximum	4.57	
	Plage	2.28	
	Plage interquartile	.84	
	Asymétrie	.127	.340
	Kurtosis	-.554	.668

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الاستبيان	.080	49	.200	.985	49	.768

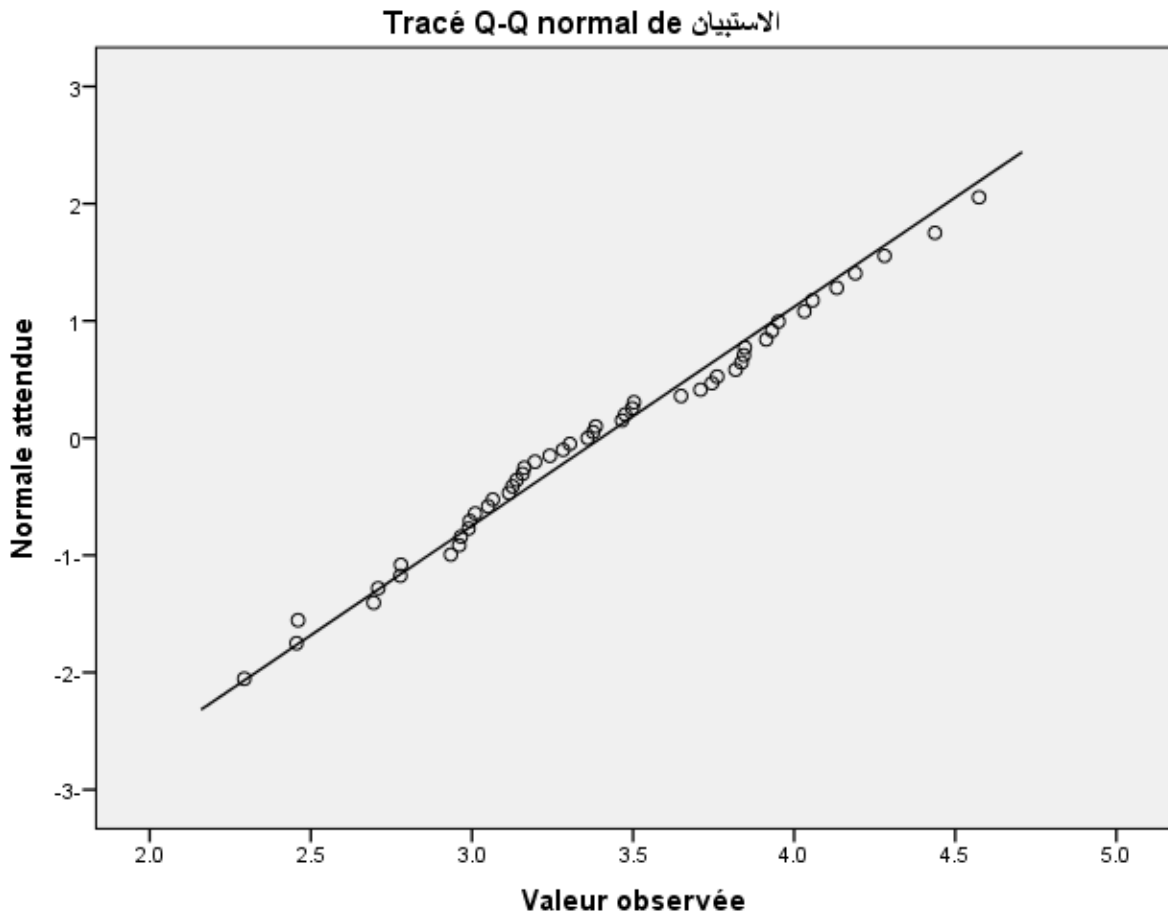
الاستبيان

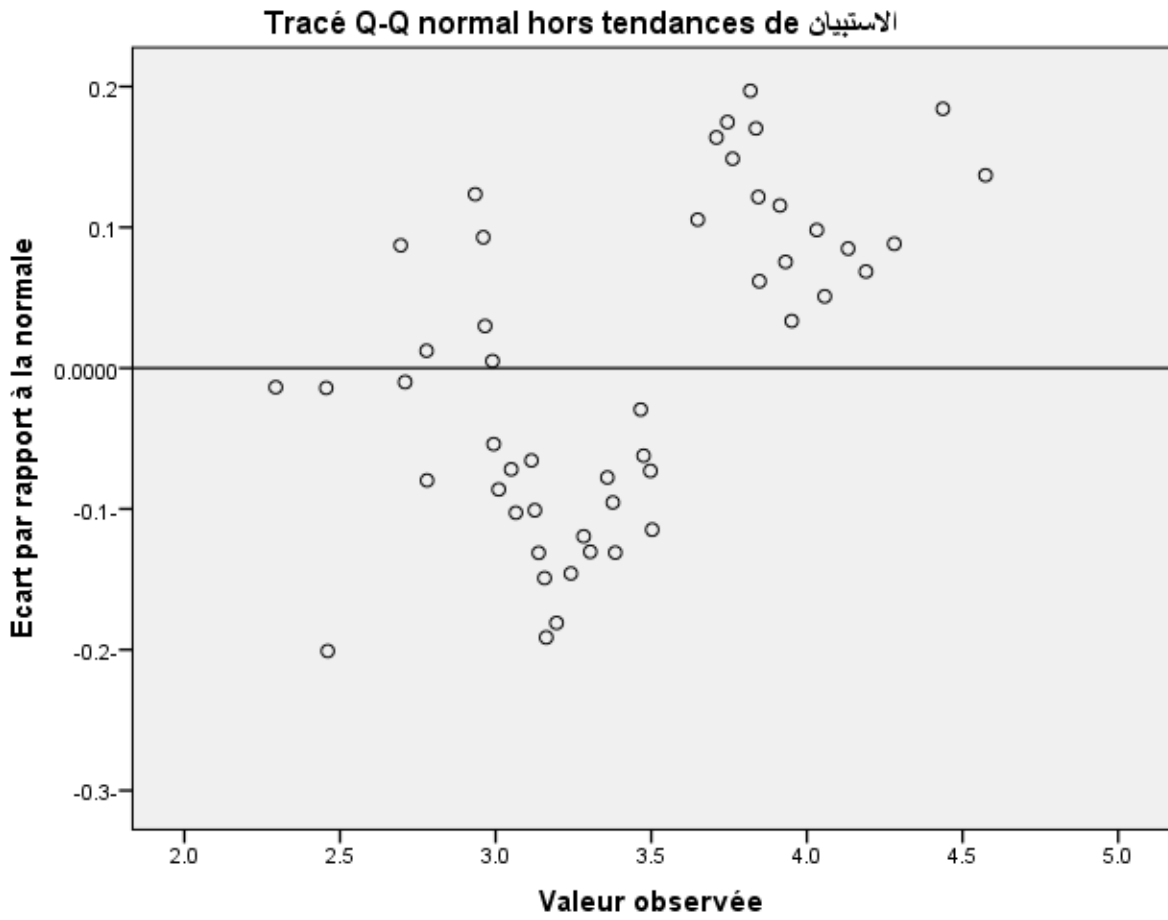
الاستبيان Stem-and-Leaf Plot

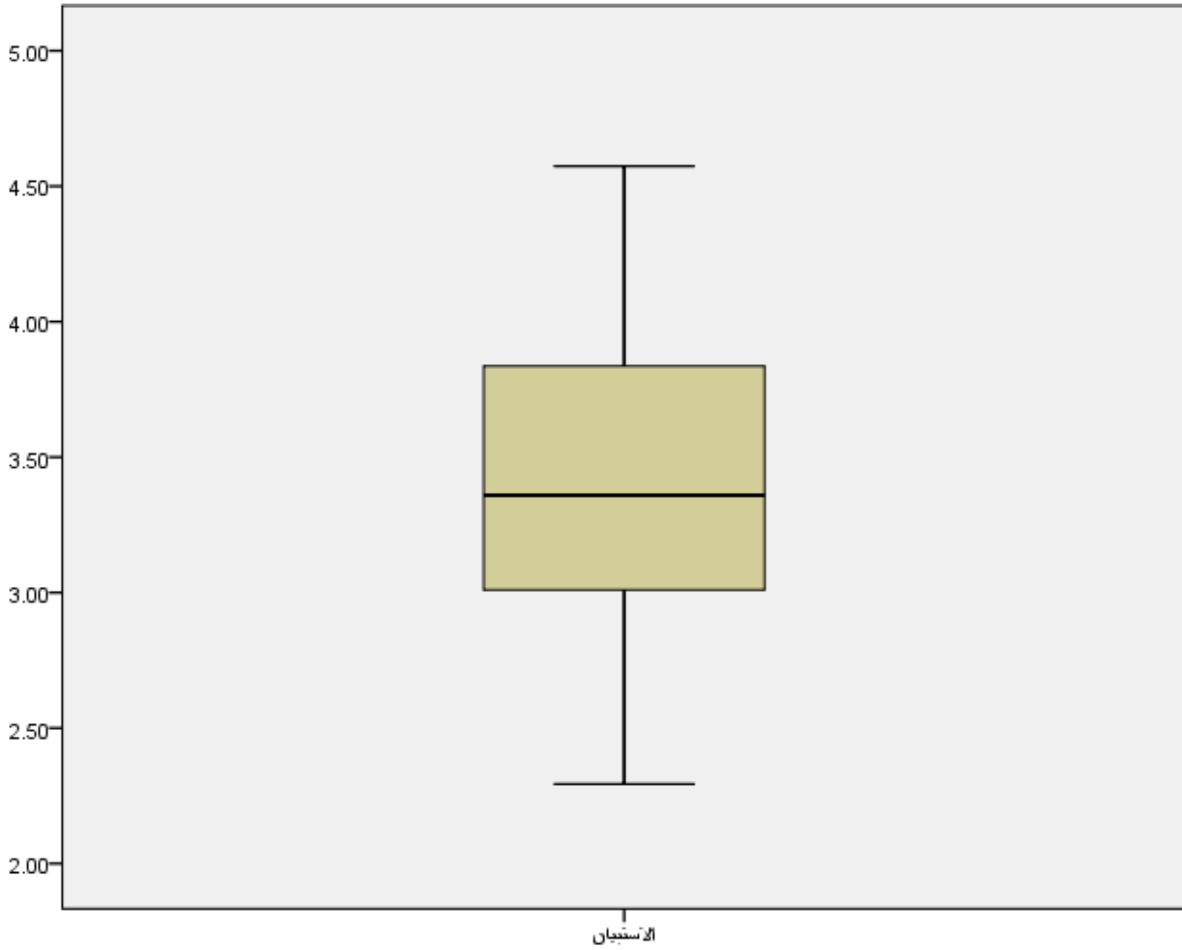
```

Frequency      Stem & Leaf
  3.00          2 . 244
  9.00          2 . 677799999
 18.00          3 . 000111111223333444
 12.00          3 . 5677788888999
  6.00          4 . 001124
  1.00          4 . 5
    
```

Stem width: 1.00
 Each leaf: 1 case(s)







Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البيئة	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.393	.155	.137	.66023

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3.752	1	3.752	8.608	.005
	Résidus	20.487	47	.436		
	Total	24.240	48			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1.395	.614		2.271	.028
	البيئة	.491	.167	.393	2.934	.005

Variables introduites/éliminées

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الانظمة	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.228	.052	.032	.69405

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1.264	1	1.264	2.624	.112
	Résidus	23.122	48	.482		
	Total	24.386	49			

REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT الاغتراب

/METHOD=ENTER المشاركة .

Régression

Variables introduites/éliminées

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المشاركة	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.424	.180	.163	.65028

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4.365	1	4.365	10.323	.002
	Résidus	19.874	47	.423		
	Total	24.240	48			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1.771	.447		3.963	.000
	المشاركة	.401	.125	.424	3.213	.002

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT الاغتراب
/METHOD=ENTER المشاركة .
    
```

Régression

Variables introduites/éliminées

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التكنولوجيا	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.300	.090	.071	.67987

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2.199	1	2.199	4.758	.034
	Résidus	22.187	48	.462		
	Total	24.386	49			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2.204	.459		4.800	.000
	التكنولوجيا	.279	.128	.300	2.181	.034