وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني للعاملين

دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطلبة :

- عيساوي علي
- دامون محمد

تحت إشراف الأستاذة:

د. باية بوزغاية

نوقشت المذكرة علنا يوم : 2023/06/05

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة :

اللجنة	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. سالم يعقوب	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخضر	رئيسا
د. باية بوزغاية	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخضر	مشرفا ومقررا
د. شعوبي فضيلة	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخضر	ممتحنا

السنة الجامعية : 2023/2022

الإهداء

إلى الوالدين الكريمين راجين من الله عز وجل أن يطيل في أعمرهم ويغفر لهم ويرحمهم ويرزقهم العافية

إلى أفراد العائلة وإلى كل الأهل والأحبة وجميع الأصدقاء، إلى الأستاذة الأكارم في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

إلى كل الزملاء والزميلات، وإلى كل من علمنا حرفا في هذه الحياة

إلى كل من نعرفهم ويعرفوننا في هذه الحياة ولم تسع أقلامنا لذكرهم.

ونرجو من الله سبحانه وتعالى أن يتقبل منا ثمرة هذا الاجتهاد.

"اللهم انفعنا بما علمتنا وانفع غيرنا بعلمنا"

الطلبة

الشكر والعرفان

نتقدم بالشكر لله أولا وأخيرا، ونحمد الله حمدا كثيرا وجليلا على توفيقه لإتمام هذا العمل وعلى كل النعم التي أنعم بها علينا، ونصلي ونسلم على الرسول الكريم عليه أفضل الصلاة وأزكى السلام.

يشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان والعرفان للأستاذة الفاضلة الدكتورة : "باية بوزغاية " التي تكرمت بقبول الإشراف على هذا العمل والتي ساعدتنا بتوجيهاتها ونصائحها ، والتي نرى فيها صورة مجسمة للخير والفضل ، كما لا يفوتني أن أتقدم بكل الشكر والتقدير لجميع الأساتذة بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية بالجامعة والذين لم يبخلوا علينا بتوجيهاتهم ونصائحهم.

وفي الأخير نشكر كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد.

ونرجو من الله عز وجل أن يكون هذا العمل خالصا لوجهه الكريم ولله الحمد والمنة، وصل اللهم وسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين..

الطلبة

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني لدى العاملين في مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي ، وذلك انطلاقا من التساؤل الذي تم طرحه والذي كان كالآتي : هل للاغتراب علاقة بالأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي ؟ والذي كانت له فرضية عامة تمثلت في أن للاغتراب الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين ، أما فيما يخص أدوات جمع البيانات فقد تم الاعتماد على الاستبيان ، حيث تم تصميمه متضمنا (31) بندا توزعت على ثلاث محاور ، وتم استخدام العينة العشوائية البسيطة وتم تطبيق الاستبيان على عينة ضمت عمال الاستعجالات الطبية والجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي ، حيث قدر حجمها (40) عاملا ، ثم تم تفريغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها ومناقشتها . وقد توصلت الدراسة الى نتائج أهمها أنه توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني في المؤسسة ، كذلك هناك علاقة ارتباطية قوية بين عدم الالتزام الوظيفي والأداء المهني في المؤسسة ، إضافة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية قوية بين عدم الرضا الوظيفي والأداء المهني في المؤسسة، كذلك توجد علاقة ارتباطية قوية بين عدم الانتماء الوظيفي والأداء المهني في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الأداء المهني ، الاغتراب الوظيفي ، الاستعجالات الطبية والجراحية .

ABSTRACT :

The current study aimed at identifying the relationship between job alienation and professional performance among workers in the medical and surgical emergency institution, the martyr Bisr Meradj in Eloued , This is based on the question that was raised, which was as follows: Is alienation related to the professional performance of the workers in the Medical and Surgical Emergency Institution in the Valley ? which had a general hypothesis represented in that job alienation is related to the professional performance of workers, as for Data collection tools have been based on the questionnaire, as it was designed to include (31) items distributed on three axes, we was used Simple random sampling , and the questionnaire was applied to a sample that included medical and surgical emergency workers, the martyr in Bisr Meradj in Eloued , where its size was estimated at (40) workers, then the data was emptied And treated statistically and interpreted and discussed. The study found results, the most important of which is that there is a strong correlation between job alienation

and professional performance in the organization, as well as a strong correlation between job non-commitment and professional performance in the organization, in addition to that there is a strong correlation between job dissatisfaction and professional performance in the organization, as well There is a strong correlation between job disaffiliation and professional performance in the organization.

Keywords: Professional performance, Job alienation, Medical-surgical urgency.

فهرس المحتويات

الإهداء III
الشكر والعرفان IV
ملخص الدراسة..... V
فهرس المحتويات VII
قائمة الجداول VIII
قائمة الأشكال البيانية X
قائمة الملاحق XI
مقدمة ..... أ
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية 19
تمهيد 20
المبحث الأول : الأدبيات النظرية 21
المبحث الثاني : العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني 27
المبحث الثالث : الأدبيات التطبيقية 28
خلاصة الفصل 32
الفصل الثاني: الإجراءات الميدانية 33
تمهيد 34
المبحث الأول : الطريقة والأدوات 35
أولا – الطريقة 35
ثانيا – الأدوات 35
المبحث الثاني : النتائج والمناقشة 38
أولا- النتائج 38
ثانيا- المناقشة 65
خلاصة الفصل 69
الخاتمة 70
قائمة المصادر والمراجع 72
الملاحق 75

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)	38
02	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب العمر	38
03	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المؤهل العلمي	39
04	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الحالة الاجتماعية	40
05	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الأقدمية	41
06	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المسافة بين السكن ومكان العمل	41
07	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب القدرة على موصلة الدوام أثناء العمل	42
08	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تحقيق شيء ذو قيمة في مجال العمل	43
09	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الشعور بالملل بسبب روتينية العمل	43
10	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الالتزام بسياقات وإجراءات العمل	44
11	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الالتزام بالأنظمة والقيم السائدة في محيط العمل	45
12	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب التغيب عن العمل	45
13	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب التأخر في الوصول للوقت المحدد لدوام العمل	46
14	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الاستعداد بالتضحية بالعمل لساعات إضافية	47
15	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الاهتمام بمستوى إنتاجية العمل	47
16	يوضح توزيع ونسبة الشعور بالتهاون والإهمال في إنجاز مهام الوظيفة	48
17	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تناسب العمل مع المؤهل العلمي للعامل	49
18	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تناسب العمل مع القدرات الذهنية والجسدية للعامل	49
19	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب نسبة الإضراب في المؤسسة	50
20	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مستوى عدالة ومساواة الترقية بين العاملين	51
21	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مستوى عدالة المؤسسة في توزيع المنح والعلاوات الوظيفية	51
22	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مدى مساعدة النظام التكنولوجي بالمؤسسة على أداء المهام	52
23	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مدى تزويد العامل بالتدريب المطلوب لاحتياجاته الوظيفية	53
24	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تلبية الأجر الشهري للاحتياجات المعيشية	54
25	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تحقيق الوظيفة للطموحات والرفاهية الاجتماعية	54
26	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب إتاحة المؤسسة فرصا للترقية والتقدم الوظيفي	55
27	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مستوى علاقة العامل مع زملائه في العمل	56
28	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مستوى علاقة العامل مع مديره	56
29	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تقديم فريق العمل الدعم للعامل	57
30	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب العمل في نفس مجال الوظيفة في الأعوام القادمة	58
31	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب وجود صراع أجيال في مكان العمل	59
32	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المشاركة في اتخاذ القرارات في المؤسسة	59
33	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المشاركة في الأنشطة الخارجية للمؤسسة	60
34	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الشعور بالفخر للعمل في هذه الوظيفة	61
35	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الشعور بضغوط بسبب العمل المباشر مع الآخرين	62
36	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تقدير الجهد المبذول من قبل المسؤول المباشر	62

37	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب صعوبة التكيف مع محيط العمل	63
38	يوضح قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين عدم الالتزام الوظيفي والأداء المهني	65
39	يوضح قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين عدم الرضا الوظيفي والأداء المهني	66
40	يوضح قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين عدم الإنتماء الوظيفي والأداء المهني	67
41	قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني	68

قائمة الأشكال البيانية

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)	38
02	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب العمر	39
03	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المؤهل العلمي	39
04	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الحالة الاجتماعية	40
05	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الأقدمية	41
06	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المسافة بين السكن ومكان العمل	42
07	يوضح نسب القدرة على موصلة الدوام أثناء العمل	42
08	يوضح نسب تحقيق شيء ذو قيمة في مجال العمل	43
09	يوضح نسب الشعور بالملل بسبب روتينية العمل	44
10	يوضح نسب الالتزام بسياقات وإجراءات العمل	44
11	يوضح نسب الالتزام بالأنظمة والقيم السائدة في محيط العمل	45
12	يوضح نسب التغيب عن العمل	46
13	يوضح نسب التأخر في الوصول للوقت المحدد لدوام العمل	46
14	يوضح نسب الاستعداد بالتضحية بالعمل لساعات إضافية	47
15	يوضح نسب الاهتمام بمستوى إنتاجية العمل	48
16	يوضح نسب الشعور بالتهاون والإهمال في إنجاز مهام الوظيفة	48
17	يوضح نسب تناسب العمل مع المؤهل العلمي للعامل	49
18	يوضح نسب تناسب العمل مع القدرات الذهنية والجسدية للعامل	50
19	يوضح نسب الإضراب في المؤسسة	50
20	يوضح نسب مستوى عدالة ومساواة الترقية بين العاملين	51
21	يوضح نسب عدالة المؤسسة في توزيع المنح والعلاوات الوظيفية	52
22	يوضح نسب مساعدة النظام التكنولوجي بالمؤسسة على أداء المهام	52
23	يوضح نسب تزويد العامل بالتدريب المطلوب لاحتياجاته الوظيفية	53
24	يوضح نسب تلبية الأجر الشهري للاحتياجات المعيشية	54
25	يوضح نسب تحقيق الوظيفة للطموحات والرفاهية الاجتماعية	55
26	يوضح نسب إتاحة المؤسسة فرصا للترقية والتقدم الوظيفي	55
27	يوضح نسب مستوى علاقة العامل مع زملائه في العمل	56
28	يوضح نسب مستوى علاقة العامل مع مديره	57
29	يوضح نسب تقديم فريق العمل الدعم للعامل	57
30	يوضح نسب العمل في نفس مجال الوظيفة في الأعوام القادمة	58
31	يوضح نسب وجود صراع أجيال في مكان العمل	59
32	يوضح نسب المشاركة في اتخاذ القرارات في المؤسسة	60
33	يوضح نسب المشاركة في الأنشطة الخارجية للمؤسسة	60
34	يوضح نسب الشعور بالفخر للعمل في هذه الوظيفة	61
35	يوضح نسب الشعور بضغوط بسبب العمل المباشر مع الآخرين	62
36	يوضح نسب تقدير الجهد المبذول من قبل المسؤول المباشر	63

37	يوضح نسب صعوبة التكيف مع محيط العمل	63

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
01	استبيان	75

المقدمة

المقدمة

تسعى المؤسسة إلى صياغة رؤيتها وتحقيق الرسالة التي قامت من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها، لذا فهي تعمل على إتباع الإستراتيجيات والسياسات المختلفة في سبيل تحقيق ذلك حيث يتطلب الأمر جملة من العناصر تتمثل في الموارد البشرية والآلات والأجهزة والأموال والمعلومات ، لكن قد تعترض هذه الاستراتيجيات والأهداف التي تسعى إليها المؤسسة جملة من المشكلات التنظيمية التي تعرقل السير الصحيح للمؤسسة من بينها ظاهرة الاغتراب الوظيفي .

يعد الإغتراب الوظيفي أحد الظواهر التنظيمية التي تحد من تقدم العاملين وتطورهم ويؤثر على نشاط المؤسسة ، حيث أن إحساس العاملين بالإغتراب الوظيفي بمعنى عجزهم عن التحكم في الأحداث المحيطة بهم وعدم وجود هدف محدد لهم وكذا الإحساس بالإختلاف بين الأهداف والوسائل المناسبة لتحقيقها ، وهذه الظواهر التي تؤثر بشكل سلبي على الإنتاج وأداء المؤسسة وبالدرجة الأولى أداء العاملين، فإن تحقيق الأداء المهني الجيد والمردود الفعال لا يكون إلا إذا كان هناك إنسجام بين مختلف المنتمين إلى المؤسسة، وعلى هذه الأخيرة أن تولي الإهتمام الأكبر في نشاطها المتعلق بالموارد البشرية ، لأن الإنتماء عامة هو نقطة الإلتقاء بين المؤسسة والعاملين بها، فالرغبة في العمل نشأ من الرضا الوظيفي وشعور الفرد بضرورة تقديم الأفضل لصالح المؤسسة دون إغترابه عنها.

أما ما كان دافعا لدراستنا لموضوع الإغتراب الوظيفي هو الرغبة في الكشف عن المعاناة الحقيقية التي يعيشها عمال مؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية بالوادي من إهمال ولا مبالاة وعدم تقييم لجهودهم المبذولة ، فبالرغم من بعض القوانين التي تؤكد على ضرورة الإهتمام بالعنصر البشري بالمؤسسة ، إلا أن هذه القوانين لا يمكن أن تمحي الفوارق والخصومات وبعض التلاعبات في تطبيق بنود القانون ، مما أدى بفئة كبيرة من العاملين بالإغتراب عن وظائفهم ومؤسستهم، لذلك أردنا في هذه الدراسة معرفة ما إذا كان العاملون بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية يتأثرون فعلا بشعورهم بالإغتراب الوظيفي ، لذا إحتوت الدراسة على فصلين هما :

الفصل الأول : وهو عبارة عن الأدبيات النظرية للدراسة ، ويتمثل في الإطار النظري والمنهجي للدراسة والذي تطرح فيه إشكالية الدراسة ومن ثم الفرضية العامة للدراسة ، وأهداف الدراسة وأهمية الدراسة ، كذلك يتضمن الفصل الاول تحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة بمتغيرات الدراسة ، ثم استعراض العلاقة بين هذه المتغيرات ، كذلك نتعرض للدراسات السابقة لموضوع الدراسة وتحديد الفجوة العلمية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة .

الفصل الثاني : ويمثل الإجراءات الميدانية والذي تعرضنا فيه إلى التعريف بميدان الدراسة ، مجالات الدراسة، تحديد العينة ، المنهج المتبع في الدراسة ، أدوات جمع البيانات ، وأخيرا الأساليب الإحصائية المتبعة في الدراسة .

ثم قمنا بعرض وتحليل نتائج الدراسة من خلال الأساليب الإحصائية وتحليلها ، كما تضمن الفصل النتائج العامة للدراسة، ومناقشتها على ضوء الدراسات السابقة، ثم مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الأطر النظرية حيث

كان هذا الفصل بمثابة الإجابة الدقيقة لما تم طرحه من تساؤلات في إشكالية الدراسة وصولا إلى الخاتمة التي تضمنت بعض التوصيات وأخيرا قائمة المصادر والمراجع وقائمة الملاحق.

1- الإشكالية:

تعتبر الموارد البشرية أهم المدخلات وأكثرها تأثيرًا على المؤسسة لذا فإن المؤسسة تحاول أن توفر لهذا العنصر الظروف التي تساعده على القيام بالدور المنوط به على أكمل وجه ، ويعتمد نجاحها في ذلك على قدرتها في إيجاد التوليفة المناسبة بين أصولها المادية والمالية من جهة ومواردها البشرية من جهة أخرى، وقد أثبتت النظريات الحديثة أهمية العنصر البشري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية بما يمتلكه من قدرات فكرية وإبداعية، وذلك كنتيجة للتغيرات التي ميزت النصف الثاني من القرن 20 وبدايات القرن 21 كالعولمة وتحرير التجارة الدولية وإزالة كافة العوائق أمام إنتقال السلع والخدمات ورؤوس الأموال والتطور التكنولوجي السريع ، فبعد أن كان ينظر إلى العنصر البشري على أنه تكلفة يجب تقليصها لإعتبار أنه يعرقل سير المؤسسة نحو تحقيق أهدافها تحول مع مرور الوقت إلى مورد يجب الإستثمار فيه مما يوجب على كل مؤسسة حسن إستغلاله وبالتالي أصبح نجاح أي مؤسسة مرهونا بالأساس على طبيعة وكفاءة الموارد البشرية فيها وأحد أصعب التحديات التي تواجهها المؤسسة مع التغير المستمر وبالتحديد لمواكبة ركب التقدم وخلق بيئة تتسم الإستقرار ، ويعد الإغتراب أحد نتائج هذا التغير وأمرًا مرتبطا بالمؤسسة ومواردها البشرية وهو محصلة عدم التوازن أو الإختلال في التفاعل بين الحالة النفسية للعامل والبيئة الواقعية للمؤسسة أو ما يسمى بالاغتراب الوظيفي.

يعتبر الاغتراب الوظيفي أحد الموضوعات التي باتت تفرض نفسها وتستحوذ على إهتمام علماء الإجتماع ، وقد عكست أعمالهم مدى إلحاح هذه الفكرة على ذهن الإنسان وتفكيره ومدى طغيان صفة الإغتراب على العلاقة بين الإنسان وغيره من أفراد المجتمع وبين الإنسان ومحيط عمله ، والحقيقة أن الإغتراب الوظيفي ظاهرة مرضية ميزت هذا العصر مع إختلاف المجتمعات وتم تصنيفها ضمن الأمراض التنظيمية ، فقد أصبحت المنظمات والمؤسسات تمتليء بمظاهر وأشكال عدم الرضا الوظيفي ، وغياب الإنتماء الوظيفي، وحينما يضعف الانتماء ويشوبه الخلل فإن ذلك يشير الى وجود إغتراب بإعتباره المقابل السلبي للإنتماء ، ومع كثرة الدراسات التي تناولت الإغتراب إلا أنها لم تولي أهمية كبيرة للبحث في علاقة الإغتراب الوظيفي ببعض الجوانب الأخرى التي تعتبر المحركات الأساسية للفرد داخل المؤسسة على سبيل المثال لا الحصر: القيم، الاتجاهات والدوافع لعملية الأداء وهنا نقف قليلا عند موضوع الأداء. فالأداء الوظيفي يعبر بشكل مباشر عن مجهودات العاملين في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة ويتوقف مستوى الأداء على القدرات ومهارات وخبرات العاملين التي تقبع خلف مجموعة من المتطلبات التي تتضمن الميول والاهتمام والمؤهلات وغيرها من العوامل التي تندرج تحت الوصف الوظيفي ،حيث تساهم القدرات والمهارات في دعم الإبتكار والإبداع بشرط توفير المناخ التنظيمي المناسب الذي يشجع الأفراد على إستغلال قدراتهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

وهذا ما سنحاول التطرق له في هذه الدراسة لكشف الغموض عن الإغتراب الوظيفي وبعض جوانبه من جهة ومدى إرتباطه بالأداء المهني من جهة أخرى لدة العاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي ، مع محاولة إقتراح حلول لتحسين أداء العاملين وإبعادهم عن الشعور بالإغتراب في وظائفهم بغية تفعيل الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة.

وعلى هذا الأساس نطرح السؤال الرئيسي لدراستنا:

هل للاغتراب الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج الوادي ؟

1-1 الأسئلة الفرعية :

تندرج عن هذا السؤال جملة من الأسئلة الفرعية في محاولة منا للإحاطة بجميع جوانب الموضوع وتبسيط أجزائه بغية القدرة على التحكم في زواياه البحثية المتعددة وهي كالآتي :

1- هل لعدم الالتزام الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي ؟

2- هل لعدم الانتماء الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي ؟

3- هل لعدم الرضا الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي ؟

2- تحديد فرضيات الدراسة :

نتطرق في دراستنا هذه إلى العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني للعاملين في المؤسسة ، ونحاول أن نعرف طبيعة هذه العلاقة بمؤسسة البحث ، وكإجابة مؤقتة عن هذه الأسئلة تم إقتراح مجموعة من الفرضيات :

2-1 الفرضية الرئيسية :

للاغتراب الوظيفي علاقة بالأداء المهني بالعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي.

2-2-الفرضيات الفرعية :

1- لعدم الالتزام الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي.

2- لعدم الرضا الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي .

3- لعدم الانتماء الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي.

3- أسباب إختيار الموضوع:

- الرغبة والميول الشخصي لدراسة موضوع الإغتراب الوظيفي.
- التحسيس بأهمية المورد البشري وبالتالي زيادة الإعتناء به وتوفير مناخ عمل يساهم في تحسين أدائه المهني بالمؤسسة .
- محاولة رصد حلول للتقليل من إنتشار ظاهرة الإغتراب الوظيفي.
- إتصال الموضوع بالتخصص المدروس في مرحلة الماستر.
- محاولة الكشف عن مدى ارتباط الأداء المهني للعاملين بظاهرة الاغتراب الوظيفي .
- إبراز الآثار السلبية لظاهرة الإغتراب الوظيفي على العمال.

4- أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على ظاهرة الاغتراب الوظيفي في مؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية بالوادي الشهيد بسر معراج بالوادي .
- التحقق من وجود علاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي.
- التحقق من وجود علاقة بين عدم الالتزام الوظيفي والأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي.
- التحقق من وجود علاقة بين عدم الرضا الوظيفي والأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي.
- التحقق من وجود علاقة بين عدم الانتماء الوظيفي والأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي.
- اقتراح حلول وتوصيات للحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي.

5- أهمية الدراسة:

- تتجلى أهمية الدراسة في كونها تمثل موضوعا يوجه لمعرفة مستوى الإغتراب الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في المؤسسة.
- تسليط الضوء حول الدراسات المتعلقة بالإغتراب الوظيفي والأداء المهني في ميدان الاستعجالات الطبية والجراحية بصفة خاصة .
- التعرف على العوامل المكونة للإغتراب وكيفية تطورها.
- التعرف على موضوع له أهمية حيث يعد من أبرز اهتمامات علماء الإجتماع للعمل والتنظيم.

– توجيه انتباه المسؤولين في قطاع الصحة لوضع خطط وبرامج للحد من الآثار السلبية المترتبة على الاغتراب الوظيفي وتكوين المناخ المناسب للعاملين فيها .

6– حدود الدراسة :

– **الحدود العلمية** : تندرج هذه الدراسة ضمن المشكلات التي يتعرض لها الموظف في الإدارات العمومية، أي أنها ستهتم بصفة خاصة بالاعتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني للموظفين في المؤسسات.

– **الحدود المكانية** : تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج ببلدية الوادي وإخضاع عمالها للدراسة وذلك عن طريق طرح الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، والقيام بتحليلها حتى نتمكن من التوصل الى نتائج تصدق أو تكذب فرضيات البحث.

– **الحدود الزمانية** : أجريت الدراسة على فترتين زمنيتين هما :

– الفترة الأولى: فترة الدراسة الاستطلاعية : أجريت من 01-07 من شهر مارس 2023، حيث تمت فيها زيارة المؤسسة زيارة أولية للتعرف على مجال الدراسة المكاني .

– الفترة الثانية: فترة الدراسة الميدانية والمتمثلة في تطبيق الاستبيان : وتم ذلك بتاريخ 20 مارس 2023 إلى غاية 05 أفريل 2023، حيث تم توزيع الاستبيان شخصياً على العاملين بالمؤسسة، وبعد انتهاء المدة من التوزيع تم جمع وتفريغ البيانات وعرض النتائج المحصلة عليها باستعمال الطرق الإحصائية.

– **الحدود البشرية** : يتمثل مجتمع الدراسة في عمال مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية الشهيد بسر معراج بلدية الوادي –ولاية الوادي–، والبالغ عدد العينة 40 عاملا .

7– منهج الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا الحالية المنهج الوصفي ، فالهدف الأساسي لهذه الدراسة هو التعرف على العلاقة الموجودة بين ظاهرة الاغتراب الوظيفي والأداء المهني لدى عمال مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي ، بالتالي يعود سبب اختيارنا هذا المنهج كونه يتعلق بطبيعة الظاهرة و يصف الظاهرة المراد دراستها كما توجد في الواقع ، كما يساعد على التحقق من وجود العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني للعاملين بحيث يعتبر هذا المنهج الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها ، فاستخدمنا المنهج الوصفي لعرض ووصف المفاهيم الخاصة بالموضوع والتعقيب على ما تم وصفه ولتحليل الأشكال والجداول الواردة في البحث خاصة المتعلقة منها ببيانات الاستبيان ، فحين يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها ، كما هي من حيث التخصص وأشكالها ، ويعد من أكثر المناهج استخداما في ميدان العلوم الاجتماعية لما يتميز به من خصوصيات تتلاءم مع الظاهرة الاجتماعية .

8- صعوبات الدراسة :

انخفاض معدل الإجابة على الاستبيان من قبل العاملين بالمؤسسة بسبب عملهم بنظام المناوبة ، مما صعب علينا تحليل النتائج ووصفها ومناقشتها.

9- هيكلة البحث :

ارتأينا في موضوعنا إلى أن نقسم دراستنا إلى فصلين هما :

- الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية ، وينقسم إلى ثلاث مباحث .
- الفصل الثاني : الإجراءات الميدانية ، وينقسم بدوره إلى مبحثين .

ولقد اعتمدنا على هذا التقسيم كون موضوع دراستنا يتضمن متغيرين هما : الاغتراب الوظيفي والأداء المهني .

10- المقاربة السوسيولوجية :

* **نظرية كارل ماكس** : عالج الاغتراب من خلال تحليله لأوضاع العامل في المجتمع الرأسمالي، حيث أن العمال يقدمون جهد عضلي داخل المصنع، إلا أنهم في الإخير ينفصلون عن نتائج عملهم، كما أنهم يتقاضون أجر بسيط مقابل عملهم مما يؤدي بالعمال إلى الشعور بالإغتراب أو الإنفصال عن العمل.

ومن المعروف عن ماركس أنه من منظري الصراع يقسم المجتمعات الى طبقات متمايزة عن بعضها البعض ويرى أن الصراع ضروري لإحداث التغيير الإجتماعي، ومن ضمن الصراعات التي زادت من حدة الإغتراب عند العامل عدى العلاقات الإنتاجية والبنية الطبقية بالإضافة إلى الصراع مع الآلة، ويمكن توضيح مناقشة كارل ماركس للإغتراب بشكل أوضح من خلال الأبعاد التالية:

1- فقدان العامل للسيطرة على ما ينتجه.

2- العامل المغترب في مهمة العمل لأدائها.

3- يجب أن يكون لتغريب العمل، نتائج إجتماعية مهمة.

4- يعيش الناس في علاقات نشيطة متداخلة مع العالم الطبيعي.

5- يجب أن يكون لتقريب العمل، نتائج اجتماعي مهمة [1].

* **نظرية ايريك فروم:** تناول فروم في نظريته مفهوم الإغتراب على أنه استلاب بالإغتراب بالنسبة إلى فروم هي تلك الحالة التي لا يشعر فيها الإنسان بأنه المالك الحقيقي لثرواته وطاقاته، بل يشعر أنه كائن ضعيف يعتمد كيانه على وجود قوى خارجية لا تمت لذاتيته بصلة، ويرى فروم في مؤله "الخوف من الحرية" أن المقصود بالإغتراب هو أنه نمط من التجربة يعيش فيه الإنسان كغريب حتى عن نفسه، فالشخص المغترب لا يكون على علاقة بأي شخص آخر ولا حتى مع نفسه، ويضيف أن المعنى القديم الذي كان يستخدم به مصطلح الإغتراب كان يدل على الشخص المجنون تماما ، حيث يلتمس الفرد الأمن بخصوصه الى قائد أو لدولة ومن ثم يوقع نفسه في إغتراب جديد مصحوب بنشاط لاعقلي وإجباري يترتب عنه فقدان الإنسان للسيطرة [2].

[1] - أنطوني جودنز: ترجمة أديب يوسف، الرأسمالية والنظرية الحديثة، المنظمة العربية للترجمة، بيروت، دط، دس، ص 24.

[2] - بهجة محمد عبد السميع، الإغتراب لدى المكفوفين ظاهرة وعلاج، دار الوفاء للدنيا، ط1، الإسكندرية، 2007، ص 43.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد

لقد تعرض العديد من الباحثين في مختلف أنحاء العالم لموضوع الاغتراب لدراسته في العديد من الفروع و منها العلوم الاجتماعية . وهو من القضايا و المشكلات التي يعاني منها الأفراد في الحياة العامة وما يترك من انعكاسات سلبية على صحتهم و حيويتهم و تطورهم.

وفي هذا الفصل سنحاول التعرف على كل من الاغتراب الوظيفي والأداء المهني من خلال التطرق إلى مختلف المفاهيم والادبيات النظرية الخاصة بهما مقسما إلى ثلاث مباحث كما يلي:

- **المبحث الأول** : الأدبيات النظرية
- **المبحث الثاني** : العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني
- **المبحث الثالث** : الأدبيات التطبيقية .

المبحث الأول : الأدبيات النظرية :

1-الاغتراب :

– لغة : ورد مصطلح "الإغتراب" في معجم "لسان العرب" لـ"إبن منظور" : " غرب" : الغرب المغرب بمعنى واحد، والغرب التنحي عن الناس ، وقد غرب عنا يغرب غربا وغربة وأربه نحاه"، فيشير هنا إلى الغربة المكانية ، والمسافة والبعد [1].

وكما نجد في معجم "محيط المحيط" لـ "بطرس البستاني" نحو قوله : "غربت النجوم تغرب غروبا بعدت وتوارت في مغيبها ، والرجل بعد ، والقوم ذهبوا ، وفلان عنا تنحى وفي سفره تمادى، وفلان غرب أسود ، وغرب الرجل أمعن في البلاد ، وغرب فلان بعد ونزح عن الوطن غمض" ، بمعنى الإختفاء والنزوح عن الوطن والسفر بعيدا [2].

ومن خلال هاذين المفهومين نستخلص أن مصطلح "الإغتراب" يحمل معنى البعد والإنفصال، وهذا ما يمثل الجانب المادي له.

وكلمة "إغتراب" هي ترجمة لكلمة (Aleination)، مثلا في الإنجليزية بالمصطلح المقابل (Aleinare) الذي يحمل معناه حرفيا، كما يؤكد "شاخت" (SHACKT) بقوله : " يغدو غريب ويجعل الشيء ملكا للأخر و(الاغتراب) ، هو حالة كون المرء مغتربا أو مفارقا للشيء أو لشخص" [3] ، بمعنى أن هذا المصطلح يعني نقل الملكية من شخص إلى آخر، وتصبح هذه الملكية منتمية لذلك الشخص الذي منحت له.

– إصطلاحا : إن "الإغتراب" مصطلح نقدي عمم لوصف ظاهرة سلبية متمثلة في إغتراب الفرد عن مكانه وثقافته ، التي تعبر عنه فهو " طوعي يختاره الأنسان لأسباب منها، عدم الإنسجام مع المجتمع ، والعجز عن الإنتماء ، وعدم الرضا بالتقاليد والأعراف والمخالفة وكثيرا ما يشعر المغترب بالوحدة، والعزلة ، الفراغ النفسي ، كذلك شعوره بإفتقاد الأمن وسوء العلاقات الاجتماعية ، وافتقاد الطمأنينة[4]". فالإغتراب يخلف للفرد إضطرابات نفسية وعقلية مما يجعله يحس بالغربة والضياع والجفاء ، وعدم الإرتياح مع من حوله [5].

وعرفه "Kanungo" : " بأنه شعور الفرد بالعزلة والضياع والوحدة ، وعدم الإنتماء ، وفقدان الثقة ، والإحساس بالقلق والعدوان ورفض القيم والمعايير الإجتماعية والمعاناة من الضغوط النفسية" [6].

ووصفه "سيمان" بخمسة أبعاد وهي : فقدان القوى، وانعدام المعنى، وفقدان المعايير والقواعد المتحكمة بالسلوك أو العزلة والإغتراب عن الذات [7].

---

[1] – إبن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، م13، مادة (غ ، ر، ب)، ط3، 1994، ص638.

[2] – بطرس البستاني، محيط المحيط، ساحة رياض الصلح، بيروت، لبنان، مادة (غ، ر، ب)، د.ط، 1988، ص654.

[3] – رمضان حينوني، الإغتراب في شعر محمد الماغوط، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2015، ص12.

[4] – يحي الجبوري، الحنين والغربة في الشعر العربي، الحنين إلى الأوطان، دار مجدلاوي، عمان، الأردن، ط1، 2007، ص45.

[5] – بنات بسام ، ظاهرة الاغتراب لدى طلبة الثانوية العامة في مدينة الخليل وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة بيت لحم ، العدد 24 ، 2005 ، ص91 .

[6] – جلال اسماعيل شبات: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية، دراسة حالة، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2012، ص04.

[7] – خيضر نعمة عباس، عدنان تايه والنعيمي، فلاح تايه، البيروقراطية والإغتراب التنظيمي: دراسة تطبيقية في منظمات خدمية، مجلة كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة بغداد، العدد40، ص57.

– **إجرائيا** : الاغتراب هو حالة في العلاقات الاجتماعية تنعكس حسب درجة التفاعل أو التكامل الاجتماعي والقيم ، والأخلاق ودرجة المسافة أو العزلة الاجتماعية بين الأفراد ، أو بين الفرد ومجموعة من الناس في مجتمع أو بيئة العمل ، بحيث تحوّله إلى شخصٍ غريبٍ وبعيد عن بعض النواحي الاجتماعيّة في واقعه.

2– الوظيفة :

– **لغة** : مشتقة من وظف ، توظيف، وظيفة ، تعيين وظيفة ، وهي ما يقدر الإنسان من عمل أو رزق أو طعام ، والجمع وظائف، وتأتي بمعنى العهد والشرف، وبمعنى المنصب والخدمة المعنية [1].

– **إصطلاحا** : عرف "روبرت ميرتون" الوظيفة على أنها نوعان (الظاهرة والكامنة) : الوظائف الظاهرة ويشير بها إلى النتائج الوضعية التي تساهم في توافق أو تكيف وحدة معينة بالذات، قد تكون شخص أو نسق إجتماعي أو ثقافي . أما الوظائف الكامنة وهي النتائج التي تحقق نفس الشيء، ولكنها مقصودة أو لم يصعب التعرف عليها"[2].

كما يعرف "دوركايم" الوظيفة أنها : "ظاهرة إجتماعية تنحصر في تحقيق بعض النتائج المفيدة إجتماعيا ، لذلك يتعين أن نبحث دائما عن وظيفة الظاهرة الإجتماعية في الصلة التي تربطها بإحدى الغايات الإجتماعية [3] " .

– **إجرائيا** : الوظيفة عبارة عن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي تتوافر معها عنصر الكفاءة في من يشغلها مقابل مزايا مادية ومعنوية مع إحترامه للواجبات المعطاة لأداء هذه الوظيفة.

3– الاغتراب الوظيفي :

– **لغة** : يعني إختلاف مشاعر الفرد عن الأفكار والمعتقدات والقيم التي تلتزم بها الجماعة التي ينتمي إليها [4].

– **إصطلاحا** : يعرف "كارل ماركس" الإغتراب الوظيفي " بأن العامل المغترب في العمل لا يفقد نفسه فحسب بل نفسه بوصفه موجودا نوعيا له خصائص النوع الإنساني وهو إذ يغترب عن وجوده النوعي، فإنما يغترب عن إخوانه في الإنسانية ومن ثم يفقد تلقائيا معها مرح الحياة"[5].

وتعرفه "سناء حامد زهران" : "الإغتراب الوظيفي هو شعور الفرد بعدم الإنتماء وفقدان الثقة ورفض القيم والمعايير الإجتماعية والمعاناة من الضغوط النفسية وتعرض وحدة الشخص للضعف والإنهيار بتأثير العمليات الثقافية والإجتماعية التي تتم داخل المجتمع " [6].

---

[1] – أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، دار عالم الكتب، ط01، مجلد 01، القاهرة، 2008، ص143.

[2] – حبيب الصحاف، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، عربي إنجليزي، مكتبة لبنان ناشرون، ط01، بيروت، لبنان، 1997، ص69.

[3] – جبلي فاتح، الترقية الوظيفية والإستقرار المهني، دراسة ميدانية المؤسسة الوطنية للتبغ والكبريت، وحدة الخروب، قسنطينة، مذكرة ماجستير (منشورة) ، جامعة المنتوري، قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم الإجتماع والديمغرافيا، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، 2006/2005، ص11-12.

[4] – الشحص عبد العزيز، الدمياطي عبد الغفار، قاموس التربية الخاصة والتأهيل غير العاديين، مكتبة أنجلوالمصرية، القاهرة، مصر، 1992، ص21.

[5] – رونالدر بجيو، ترجمة فارس حلمي: المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الشروق، عمان، 1999، ص276.

[6] – سناء حامد زهران، دراسات في سيكولوجيا الاغتراب، دار غريب، القاهرة، مصر، 2003، ص19.

كما يرى "محمد الحمد" أن " الاغتراب الوظيفي في مفهومه البسيط يعني شعور الموظف بالغربة في موقع عمله، إذ يفقد الانتماء الوظيفي والتنظيمي بسبب الانغماس في البيروقراطية والشعور بعدم الرضا وافتقاد الموظف للتفاعل الاجتماعي داخل محيط العمل وقصور العلاقات الإنسانية "[1]

في حين أن "رمضان محمود عبد السلام" يعرف الاغتراب الوظيفي بأنّه: "ظاهرة سلبية تنتاب العامل أثناء العمل وتجعله يفقد الانتماء بالوظيفة التي يعمل بها ويشعر بالعزلة وعدم الارتباط بعمله وبالآخرين" [2].

– **إجرائيا:** هو ما يعانيه الموظفون من مظاهر الشعور بأبعاد الاغتراب الوظيفي والممثلة في انعدام القوة، ضعف المعنى، فقدان المعايير، العزلة، غربة الذات، ويقاس إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المستجيبون في مقياس الاغتراب الوظيفي. أي هو حالة نفسية يعاني منها الفرد ويشعر بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية لا يكون قادرا على التكيف معها بحيث يؤدي هذا الإنفصال إلى ركون الفرد للعزلة والإنطواء وتحقير الذات وبذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل.

4– الأداء :

– **لغة** : باللغة الإنجليزية يسمى Perfemance التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما ، أو إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه [3].

و تتعد التعريفات اللغوية الخاصة بالأداء حيث يمكن القول أنه " النجاعة والفعالية اللتان أنجزت بهما الأهداف المحددة " [4]. وهو تنفيذ الشيء المطلوب، ويمكن إعتبار الأداء سلوكا بإعتباره الطريقة التي يسلكها الفرد أو الجماعة لأداء العمل [5].

– **إصطلاحا:** " هو سلسلة أو مجموعة من الأنشطة والسلوكات التي يوم بها الأفراد في وسط عملهم من أجل تحقيق أهداف خاصة وأخرى عامة" [6].

كما عرفه "عبد المحسن" بأنه: "المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها خلال فترة محددة، وهذا المفهوم يدل على أنه يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها ويربط بين أوجه الأنشطة بالأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها" [7].

وعرفه "جوفمان" (Goffman) بأنه "كل النشاطات المعطاة للفرد المشترك في موقف ما، وتساعده في التأثير في الأفراد الآخرين أو المشاركين" [8].

---

[1] – الحمد، محمد حمد ، "الاغتراب الوظيفي". المجلة العربية، ع324 ، ،الرياض، المملكة العربية السعودية ، 2004 ، ص ص 266–295 .

[2] – عبد السلام، رمضان محمود ، "محددات ظاهرة الاغتراب في العمل دراسة تطبيقية مقارنة على العاملين بشركة مصر للغزل والنسيج بالمحلة الكبرى". كلية التجارة، جامعة طنطا، جمهورية مصر العربية ، 2010 ، ص 51 .

[3] – عبد المليك مزهودة ، الأداء بين الكفاءة والفعالية ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الأول ، نوفمبر 2001 ،ص 86 .

[4] – ناصر دادي وآخرون، مراقبة التسيير في المؤسسة الإقتصادية، دار المحمدية العامة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص 20.

[5] – أحمد سيد مصطفى، إدارة البشر الأصول والمهارات، دار العادي الجديد، القاهرة، دط، 2000، ص 416.

[6] – عامر عوض، السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، د1، الأردن، عمان، 2007، ص 18.

[7] – راوية حسين، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، دار الجامعية، الإسكندرية، دط، 2003، ص 216.

[8] – عامر عوض ، مرجع سابق ، ص 25 .

وعرف "أحمد زكي بدوي" : " الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به" [1].

– **إجرائيا** : هو العمل المنجز من طرف الفرد العامل من أجل تحقيق أهداف مسطرة سلفا ، أي درجة تحقيق وإتمام الفرد للمهام المكونة للوظيفة التي يشغلها ، وهو يعكس أيضا الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة ، ويقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد ، و يتم ذلك خلال مدة زمنية محددة ، و يعبر عن حسن الأداء بالمزج الجيد بين عاملي الكفاءة و الفعالية .

5– المهنة:

– **لغة** : هي " الصفة الرسمية التي يوصف بها الفرد كأن نقول هذا مدرس أو هذا الطبيب بمعنى أنها مكانة مكتسبة لم يولد الفرد بها "[2] .

في تعريف لغوي آخر للمهنة : "هو الدور الذي يؤديه الفرد الراشد في المجتمع والذي يحصل عن طريقه بشكل مباشر أو غير مباشر على نتائج إجتماعية ومالية والذي يشكل بؤرة الإهتمام الرئيسية في حياته" [3].

– **إصطلاحا**: هي " مجموعة الأعمال المتشابهة في المؤسسة، مختلفة، وعليه فإن المهنة ترتبط بعمل الفرد الذي من خلاله يحصل على أمر مقابل المهام التي يؤديها، ويشترط توفر الخبرة والمهام لممارسة العمل المكلف به" [4].

ويعرف "رتشارد هول" المهنة على أنها " العنصر المحدد لمكانة الفرد في المجتمع وقد إهتم في هذا التعريف بتحديد العلاقة بين المهن والبناء الإجتماعي" [5].

– **إجرائيا** : المهنة هي وظيفة مبنية على أساس من العلم والخبرة اختيرت اختياراً مناسباً حسب مجال العمل الخاص بها ، وهي تتطلب مهارات وتخصصات معينة ويحكمها قوانين وآداب لتنظيم العمل الخاص بها ، فهي مجموعة من المعارف العقلية و ممارسات وخبرات والتي بالإمكان تطبيقها في كل ناحية من نواحي الحياة المختلفة .

6– الأداء المهني :

– **لغة** : تختلف تعريفات الأداء حسب وجهات نظر الباحثين والمفكرين له ومن بين التعريفات نذكر ما يلي :
" قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله " [6].

كذلك "يشير إلى درجة التحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الحاجات التي تحقق أو يتيح بها الفرد متطلباته" [7].

– **إصطلاحا**: هو " قيام الفرد بمهامه وواجباته المنوط بها تحقيقا لأهداف المؤسسة ومتطلبات منصبه" .

---

[1] – بوعطيط جلال الدين ، الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة منتوري محمود ،قسنطينة ، 2009 ، ص 72.

[2] – عامر عوض، مرجع سابق ، ص 76.

[3] –

[4] – كمال عبد الحميد الزيات، العمل وعلم الإجتماع المهني (الأسس النظرية والمنهجية)، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، (د.ط)، جامعة القاهرة، 2002، ص142.

[5] – مربوحة بولحبال نوار، محاضرات في علم الإجتماع التربية، دار العرب للنشر والتوزيع، ج01، وهران، الجزائر، 2005، ص138.

[6] – عاشور احمد صقر، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 2004، ص 50.

[7] – راوية محمد حسين، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، (د.ط)، مصر، 2000، ص 213.

ويعرفه "عاشور أحمد صقر" ، على أنه : " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء" [1] .

– **إجرائيا** : يقصد بالأداء المهني القيام بأعمال الوظيفة التي يقوم بها الفرد العامل من مسؤوليات وواجبات، من خلال بذل جهد ذو نوعية ووفق نمط أداء معين وهو ما يسمح بتحويل هذه المدخلات إلى مخرجات بمواصفات محدودة وبأقل تكلفة ممكنة وهذا في ظل بيئة عمل تساعد على القيام بهذا الجهد بدقة وأقصر وقت ممكن وأقل تكلفة .وفقا للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفء المدرب ، هذا ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء.

7– الرضا الوظيفي :

– **لغة** : نجد مصطلح الرضا (Satisfaction) يحمل معاني عدة منها معنى التلبية حين يكون فعل (Action) ومعنى التعويض حين يكون إسم (Nom)، كما يحمل معنى الإغتباط والسرور، وعموما تدل كلمة الرضا على الرضا والإشباع المعنوي عقب القيام بعمل ما[2].

– **إصطلاحا** :يقترب مفهوم الرضا الوظيفي من مفاهيم عدة تشترك معه في الكثير من الخصائص، ومن هذه المصطلحات الروح المعنوية، السعادة في العمل، ويعد هذا الإقتراب أحد الأسباب التي تجعل من حصر تعريف للرضا الوظيفي أمرا بالغ الصعوبة، ومتعدد الجوانب والأبعاد ويتأثر بالكثير من المتغيرات منها ما يتعلق بالعمل في حد ذاته، ومنها ما يتعلق بطريقة العمل والبيئة المحيطة به [3].

وقد أشار كل من "لاندي" (landy) و"ترامبو" (Trumbo) على أن عبارة الرضا الوظيفي تستخدم للدلالة على مشاعر العاملين تجاه العمل .

ويعرف " لوك" (Locke) الرضا الوظيفي بأنه "الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة" [4].

ويعرفه "فروم" على أنه " إتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارس" [5].

8– الإنتماء الوظيفي :

– **لغة** : الإنتماء هو الإنتساب وتمسك الفرد بعنصر من عناصر البيئة التي تحيط به ، ومن الناحية التنظيمية فإن الإنتماء الوظيفي يعني إنتساب الفرد العامل لوظيفته ، أي محاولة الحفاظ على الارتباط الذي يربط بينه وبين

[1] – عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص ص 25–26.

[2] – لطفي الشربيني، عادل صادق، معجم مصطلحات الطب النفسي، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، ص 163.

[3] – ظاهر أحمد محمد علي، الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السودانية –دراسة تحليلية– مجلة العلوم والثقافة جامعة السودان، مجلد 2، 02 نوفمبر 2011، ص ص 82–93.

[4] – سامي بن عبد الله الباحسين، الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات الخاص السعودي، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد 14، عدد 02، جامعة الكويت، الكويت، ماي 2007، ص 243 .

[5] – محمد الصيرفي، السلوك الإداري و العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008، ص 131.

الوظيفة التي يمارسها من كافة النواحي سواء الناحية الوجدانية أو العاطفية . ومن ناحية أخرى يعرف الإنتماء أنه الإرتفاع بشيء ما ، و النمو به و الشعور بالفخر، والإعتزاز بهذا الشيء .

– **إصطلاحا** : ليس هناك إجماع حقيقي للباحثين في علم اجتماع التنظيم فيما يتعلق بتعريف الإنتماء الوظيفي ، نستعرض فيما يلي بعض التعريفات الاصطلاحية :

يعرف "كانتر" الإنتماء الوظيفي بأنه : " الإلتزام الوجداني و العاطفي الذي يبديه الفرد تجاه المجموعة" ويعرفه أيضا بأنه "الربح المترافق مع استمرار المشاركة والتكاليف المترافقة مع المغادرة".

ويعتبر "هال" الإنتماء الوظيفي عملية تحدث تطابقا بين أهداف المنظمة وأهداف الفرد وذلك بشكل متزايد" .

أما "مارش" فيرى أن : "العامل المنتمي يشعر بأن عليه التزاما أخلاقيا للبقاء في المنظمة ، بغض النظر عن حالة الرضاالتي توفرها له الشركة على مدار السنوات " [1].

– **إجرائيا** : الانتماء الوظيفي يعني أن أعضاء فريق العمل يعتبرون الوظيفة والمؤسسة جزءاً من أنفسهم ويشعرون بامتلاكهم لها ، ويعكس حماس الموظفين وتضحيتهم وتفانيهم في بذل طاقتهم لتحقيق الأهداف المهنية والتنظيمية ، فالاندفاع أو الانتماء يحفز الموظفين على الذهاب إلى العمل كل يوم والقيام بكل ما في وسعهم من أجل نجاح المؤسسة.

9– الإلتزام الوظيفي :

– **لغة** : الالتزام هو الانتماء والإنتساب والإخلاص كما انه ينطوي على الارتباط والجذب تجاه الآخرين [2].

مصطلح جديد يعني باللغة الإنجليزية "Employee engagement" ويشير إلى مستوى الشعور الإيجابي والتفاني الذي يتمتع به العاملون تجاه المنظمة ، والذي ينعكس في مدى استعدادهم للبقاء بها ، وتجاوز مجرد تلبية نداء الواجب وإحساس العاملين بأن لديهم مصلحة خاصة في نجاح أهداف المنظمة .

– **إصطلاحا** : عرفه "بيتر لو" بأنه : "قوة إيمان الفرد وقبوله بأهداف المنظمة وقيمها والرغبة في بذل قصارى الجهود لصالحها والمحافظة على عضويتها فيها " .

وهو ارتباط الفرد وتوافقه واحتوائه مع المنظمة التي يعمل فيها ، وهو تعبير عن رغبة الموظف في الاستمرار بالعمل في المنظمة لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيقها [3].

– **إجرائيا** : هو ارتباط الموظف بالمنظمة التي يعمل فيها ورغبته في العمل الجاد وتحقيق أهدافها ، وذلك من خلال احترام من هم أعلى منه في المرتبة الوظيفية والامتثال لأوامرهم ، والانضباط بكل صوره والالتزام بالأنظمة داخل مقر عمله ، من خلال المحافظة على النظام في المؤسسة ، عدم الإهمال ، احترام أوقات العمل ،عدم اتخاذ أي قرار بصورة اعتباطية .

[1] – محمدي عبد القادر ، الإنتماء التنظيمي :الماهية والمفهوم ، مجلة أنسنة للبحوث والدراسات ، المجلد 07 ، العدد الأول ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، 2016 ، ص 107 .

[2] – بوخلوة باديس – قمو سهيلة ، آثار أنماط القيادة الإدارية على الالتزام الوظيفي ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 11 ، 2017 ، ص 119.

[3] – بودبزة إكرام – يوب أمال ، أثر التغيير التنظيمي على الالتزام التنظيمي للعاملين من وجهة نظرهم ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، 2019 ، ص 27 .

المبحث الثاني : العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني :

سنتطرق في هذا المبحث حول العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني ، ورأينا أن نقسم متغير الأداء المهني إلى بعدين هما : الكفاءة والفعالية .

إن العلاقة التي تربط الاغتراب الوظيفي بالأداء المهني علاقة قوية وذات تأثير ملحوظ وفعال ، فكلما زاد الاغتراب الوظيفي عند العاملين كلما قل الأداء وضعف عند هؤلاء العاملين، والعكس الصحيح ، ومما لا شك فيه أن اغتراب الموظف وعدم رضاه عن عمله له تأثير على عديد العوامل الخاصة بالعمل كنسبة الغياب ، العلاقة بين الزملاء ، دوران العمل، العلاقة بين المدراء والعاملين الذين يقعون تحت مسؤوليتهم ، والغياب بمبررات غير صحيحة، والخروج من العمل بأي وقت وبدون إذن مغادرة أو عذر مقبول، والعلاقة مع جمهور المستفيدين...الخ .

إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الأداء المهني بين العاملين، حيث يسعى كل منهم إلى محاولة إرجاع أسباب ضعف أدائه إلى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها. ونتيجة نقص الكفاءة فإن بعض العاملين يلجؤون إلى الغياب عن العمل، كما ينصرف البعض منهم قبل نهاية الدوام، وأيضا يكثر الصراع بين العاملين، وهذا يمثل الاغتراب الوظيفي [1].

وبالتالي فإن الاغتراب الوظيفي يؤثر بشكل مباشر وجوهري على أداء الموظفين العاملين في المؤسسات ، ويقلل من إنتاجهم الفكري والمعرفي والخدماتي ، وفي النهاية التأثير السلبي على جمهور المنتفعين (أفراد المجتمع) المتلقين للخدمة ، فالاغتراب الوظيفي له انعكاسات وتأثيرات سلبية وخطيرة على الموظفين والمؤسسات والمواطنين في شتى المجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية ... إلخ .

[1] – العيساوي عبد الرحمان محمد، ، علم نفس و مشكلات الفرد ، المكتب العربي الحديث ، الاسكندرية ، 1997، ص 66.

المبحث الثالث : الأدبيات التطبيقية :

تعتبر الدراسات السابقة مرجع هام بالنسبة للطالب الجامعي الذي هو في صدد بحث علمي ، فمن خلالها يبني تصوره النظري لموضوعه، ويعرف ما هي الجوانب التي لم يدرسها، وما هي الجوانب التي يقوم بدراستها ، واستعنا لإعداد هذه المذكرة على دراسات سابقة نذكر منها ما يلي :

– الدراسة الأولى : دراسة منصور بن زاهي بعنوان " الشعور بالإغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات – دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه موسم 2007/2006 تخصص علم النفس وتسيير الموارد البشرية .

تتناول الدراسة الاغتراب الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز وإبراز طبيعة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والدافعية للانجاز ، تمثل المجال المكاني في المديريات الجهوية الكائنة بالجنوب الجزائري "حاسي مسعود، حاسي الرمل، وحوض بركاوي" ، حيث بلغ حجم العينة 231 إطارا ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وتم استخدام الملاحظة الدقيقة كأداة لجمع البيانات .

وقد تم صياغة التساؤل الآتي للدراسة : **ما هو مستوى كل من الشعور بالإغتراب الوظيفي و عوامله والدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات؟**

خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي كالآتي :

– مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي كان أقل بقليل عن متوسط أفراد العينة.

– مستوى الشعور بالتشاؤم واللارضى فاق المتوسط وهذا ما يعكس معاناة أفراد العينة من هذه الظاهرة.

– مستوى الشعور بالإنعزالية والعجز كان أقل بقليل من المتوسط.

– أما مستوى الدافعية للإنجاز فكان مرتفعا جدا.

التعقيب : تشترك الدراسة الحالية ودراسة منصور بن زاهي في تناولها للمتغير المستقل ، وهو الاغتراب الوظيفي ، وأيضا مع منهج وأداة الدراسة، أما أوجه الاختلاف بينهما فهي متعددة نذكر منها الاختلاف في المتغير التابع عن الدراسة الحالية حيث تناولت الدراسة الحالية متغير الأداء المهني بينما تناولت هذه الدراسة السابقة متغير دافعية الإنجاز ، كذلك الاختلاف في التخصص، الاختلاف في الحدود الزمانية والمكانية لكل منهما، وكذلك الاختلاف في جانب الدراسة الميدانية ومجتمع وعينة الدراسة.

– الدراسة الثانية: دراسة عبد الرحيم محمد حسن فضالة بعنوان " الاغتراب الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين – دراسة ميدانية بالمؤسسات الفلسطينية محافظة رام الله والبيرة " أطروحة لنيل شهادة الماجستير بجامعة دمشق كلية الآداب والعلوم الإنسانية سنة 2010 ، تخصص علم الاجتماع .

هدفت الدرلسة إلى التعرف على ظاهرة الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء في المؤسسات الفلسطينية المدنية في محافظة رام الله والبيرة ، والوقوف على الأسباب المؤدية إلى انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي عند العاملين في هذه المؤسسات ، والتعرف على حجم ظاهرة الاغتراب في المؤسسات الفلسطينية

وتأثيراتها والتعرف على أبرز هذه التأثيرات وما تقود إليه من سلبيات ونتائج ، وطرحت إشكالية الدراسة على النحو التالي : **هل يوجد اغتراب عند العاملين في المؤسسات الفلسطينية؟**

تمثل المجال المكاني للدراسة في ثلاث وزارات في السلطة الفلسطينية (وزارة الشؤون الاجتماعية ، وزارة العمل ، وزارة الزراعة) ، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة منهج دراسة الحالة ، حيث بلغ حجم العينة 200 موظفا ، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات .

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي :

- الاحتلال الإسرائيلي وإجراءاته المختلفة تلعب دوراً كبير في تعزيز مشاعر الاغتراب لدى الموظفين العاملين مؤسسات السلطة الفلسطينية .
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس والمؤهل العلمي وطبيعة عمل الموظف والاغتراب الإداري.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الراتب الشهري للموظف وبين الاغتراب الاجتماعي.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس والاغتراب السياسي.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي وبين الاغتراب عن الذات.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الاغتراب الإداري والاغتراب الوظيفي، وبين الاغتراب عن الذات والاغتراب الوظيفي، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الاغتراب الاجتماعي والاغتراب السياسي والاغتراب عن العمل وبين الاغتراب الوظيفي.

التعقيب : تشترك الدراسة الحالة والدراسة السابقة لعبد الرحيم محمد حسن فضالة كونهما في نفس المجال ودراسة الظاهرة أو العلاقة من معيار العلوم الاجتماعية ، حيث تدرس كل منهما العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وأداء العاملين ، غير أن الدراسة الحالية ركزت على الأداء المهني للعاملين بالمؤسسة . كما أن الدراستين اعتمادتا على أداة الاستبيان في الدراسة التطبيقية للمساعدة على إيجاد حلول للإشكالية المطروحة .

أما أوجه الاختلاف متعددة نذكر منها المنهج المستخدم ، حيث استخدمت الدراسة السابقة منهج دراسة الحالة بينما تستخدم الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي ، كذلك الحدود الزمانية والمكانية لكل من الدراستين مختلفتين، وهذا ما ينعكس على الاختلاف في النتائج المتحصل عليها.

– الدراسة الثالثة : دراسة عامر بن خيضر الكبيسي، وحيد بن أحمد الهندي بعنوان : " الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالولاء التنظيمي من وجهة نظر ضباط المديرية العامة للجوازات " أطروحة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص العلوم الإدارية .

المجال الزماني للدراسة هو سنة 2013 ، والمجال المكاني هو المديرية العامة للجوازات وشمل المجال البشري ضباط مديرية الجوازات ، وتمثلت إشكالية الدراسة في ما يلي : هل توجد علاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء التنظيمي من وجهة نظر ضباط المديرية العامة للجوازات ؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي والولاء التنظيمي، والعلاقة بينهما لدى الضباط ، كما هدفت الدراسة إلى بيان الفروق الاحصائية وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات ، أما عينة الدراسة فبلغت 149 ضابطا .

كانت نتائج الدراسة على النحو التالي :

- جاء مستوى الاغتراب الوظيفي بمتوسط (2.66 من5) ، وكانت أبعاد الاغتراب الوظيفي حسب متوسط وجودها كالآتي : التقييم الذاتي، فقدان المعايير، فقدان القوة، فقدان المعنى.
- وجود علاقة عكسية بين الاغتراب الوظيفي، وأبعاده (فقدان القوة، فقدان المعنى، فقدان المعايير، التقييم الذاتي) والولاء التنظيمي.

التعقيب : أشارت هذه الدراسة السابقة لعامر بن خيضر الكبيسي ووحيد بن أحمد الهندي للاغتراب الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي من وجهة نظر ضباط المديرية العامة للجوازات ، وتشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل الاغتراب الوظيفي ، واختلفت معها في المتغير التابع ، حيث تناولت الدراسة الحالية متغير الأداء المهني بينما تناولت الدراسة السابقة متغير الولاء التنظيمي ، كما اختلفت عنها في مجتمع الدراسة، وعينتها عن الدراسة الحالية والمجالين المكاني والزماني وكذلك المجال البشري .

أما أوجه التشابه فكانت في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي ، وكذلك أداة جمع البيانات وهي الاستبيان .

-الدراسة الرابعة : دراسة محمود عودة عبد الله سعيد بعنوان : " الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الشؤون الدينية والأوقاف" أطروحة لنيل شهادة الماجستير بجامعة غزة بفلسطين ، تخصص الإدارة والسياسة .

تمثل المجال المكاني للدراسة في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في مدينة غزة في فلسطين ، وشملت العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية ، أجريت هذه الدراسة سنة 2017 ، وطرحت إشكالية الدراسة على النحو التالي: **ما علاقة الإغتراب الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في محافظات غزة ؟**

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، حيث بلغ حجم العينة 1308 عاملا وعاملة ، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات .

أما النتائج العامة للدراسة فكانت كما يلي :

- مستوى الإغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (44.517)، وهو درجة موافقة (قليلة).
- مستوى العزلة لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (45.993)، وهو درجة موافقة (قليلة).

- مستوى العجز لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (42.946) وهو درجة موافقة (قليلة).

- مستوى اللامعيارية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (48.491) وهو بدرجة موافقة (قليلة).

- مستوى اللامعنى لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن (41.964)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).

التعقيب : ربطت الدراسة الحالية متغير الاغتراب الوظيفي بالأداء المهني للعاملين ، أما دراسة محمود عودة فقد ربطت الاغتراب الوظيفي بالمواطنة التنظيمية للعاملين ودراسة علاقة هذا السلوك على الاغتراب الوظيفي ، كذلك اختلفت الدراسة من حيث التخصص والحدود المكانية والزمانية، في حين أنهما اشتركا في أدوات الدراسة الميدانية حيث اعتمدت كلا الدراستين على الاستبيان لجمع المعلومات وتحليلها بواسطة البرامج الخاصة بها.

خلاصة الفصل :

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل يمكن القول أن ظاهرة الاغتراب الوظيفي من أهم الظواهر السلبية في المنظمات في العالم الحديث والمعاصر ، وقد تبلورت على مدار سنوات عديدة وتخذت مظاهر عديدة تختلف شدتها بين الماضي وما هي عليه في الوقت الحاضر .

وقد استعرضنا مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة أي الاغتراب الوظيفي من جميع جوانبها ، حيث نجد أن جميعها قد تمحورت حول موضوع الاغتراب الوظيفي من حيث تناولها لمتغيري الدراسة وعدم حصولنا على دراسات متطابقة تجمع بين المتغيرين فوجدنا كل دراسة على بين حد الاغتراب الوظيفي والأداء المهني.

الفصل الثاني:

الإجراءات الميدانية

تمهيـد

تعني منهجية البحث مجموعة المناهج والطرق التي توجه الباحث في علم الاجتماع في بحثه ، وبالتالي فإن وظيفة المنهجية هي جمع المعلومات ثم العمل على تصنيفها وترتيبها وقيامها وتحليلها من أجل استخلاص نتائجها والوقوف على ثوابت الظاهرة الاجتماعية المدروسة، بحيث يكون الباحث السوسيولوجي مزودا بتقنيات منهجية تؤطر نظرته السوسيولوجية للمجتمع.

وباعتبارنا باحثين في الميدان الاجتماعي فقد كان لميدان دراستنا خطوات علمية صحيحة في تحديد نوع المنهج، وأداة جمع البيانات وكذلك التعرف على مكان الذي ستتم فيه الدراسة، وهذا ما قمنا به من خلال دراستنا هذه للتعرف على مجتمع الدراسة ومنه التعرف على خصائص العينة التي ستكون معنية بالدراسة الميدانية التي سنقوم بها، واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة التي سيتم من خلالها تحليل البيانات التي تم التوصل إليها ووصولا إلى نتائج الدراسة .

المبحث الأول : الطريقة والأدوات :

أولا–الطريقة :

1– مجتمع وعينة الدراسة :

1–2– مجتمع الدراسة :

يشمل مجتمع الدراسة عمال مؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج الوادي والبالغ عددهم 90 عاملاً.

1–2– عينة الدراسة :

العينة هي مجموعة جزئية من مجتمع له خصائص مشتركة ، كما أنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً . وقد استخدمنا في هذه الدراسة العينة العشوائية البسيطة كونها طريقة أخذ عينات عادلة ، وإذا تم تطبيقها بشكل مناسب فإنها تساعد في تقليل أي تحيز متضمن مقارنة بأي طريقة أخرى لأخذ العينات .

2– تحديد المتغيرات وطرق قياسها :

تنطوي عملية البحث على مجموعة من المفاهيم ، ويطلق على هذه المفاهيم مصطلح المتغيرات ، حيث يعرف المتغير بأنه "سمة أو خاصية أو صفة للظاهرة ما تقبل الملاحظة ، أو أنه حادثة تؤشرها بنية وتأخذ قيما مختلفة أو صيغا متباينة ، وكذلك نعني به مصطلحا يدل على صفة محددة تتناول عددا من الحالات أو القيم.

و تمثلت متغيرات الدراسة في الآتي :

– المتغير المستقل : وهو الاغتراب الوظيفي

– المتغير التابع : وهو الأداء المهني

وقد استخرجنا من متغيرات دراستنا ثلاث أبعاد تمت صياغتها في ثلاث فرضيات ، وتتمثل هذه الأبعاد في :

* عدم الالتزام الوظيفي

* عدم الرضا الوظيفي

* عدم الانتماء الوظيفي .

ثانيا – الأدوات :

1– أدوات جمع البيانات :

تعتبر عملية جمع البيانات مهمة جدًا في أي بحث كان وخاصة في البحوث الاجتماعية، حيث أن دقة النتائج التي يتوصل إليها الباحث ومدى صحتها وتطابقها مع الواقع تتوقف على الاختيار السليم والمناسب لأدوات جمع البيانات، فهذه الأخيرة عبارة عن مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإنجاز بحث حول موضوع معين [1].

[1] – خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ط1، ص 43.

وإذا كانت أدوات جمع البيانات متعددة ومختلفة فإن طبيعة الدراسة هي التي تحدد حجم ونوعية وطبيعة أدوات جمع البيانات التي يجب أن يتخذها البحث .

وفي دراستنا الحالية اعتمدنا على استمارة استبانية (الاستبيان) كأداة رئيسية لجمع البيانات ، وتم تعديلها من طرف الأستاذة المشرفة .

1-1- الاستبيان :

يعد الاستبيان أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات والمعلومات من مصادرها، فالاستبيان عبارة عن أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث [1].

تأسيسا على ما ذكر سابقا تم تصميم الاستبيان للموضوع الموسوم: « الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني للعاملين » وذلك بما يتناسب مع إشكالية الدراسة، وفرضياتها وضم (31 بندا) في شكله النهائي.

تضمنت الاستبانة بيانات شخصية حول المبحوثين (العمر ، الجنس ، المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية ، الأقدمية في العمل ، المسافة بين السكن ومقر العمل) ، وتهدف الى تحديد المواصفات العامة للمبحوثين وربطها بمحاور الاستبانة للوصول الى نتائج الفرضيات.

وقسمت الاستبانة على ثلاث محاور :

- **المحور الأول**: عدم الالتزام الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج ببلدية الوادي (من01 إلى 10بنود)
- **المحور الثاني**: عدم الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج ببلدية الوادي (من 01 إلى 10 بنود)
- **المحور الثالث** : عدم الانتماء الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج ببلدية الوادي (من 01 إلى 11بندا) .

2- الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة :

2-1- الأساليب الكمية: هذا النوع من التحليل يسمح للباحث أن يستخرج إحصائيا المعطيات المتوصل إليها من الدراسة الميدانية المتعلقة باستجابات المبحوثين ، حيث اعتمدنا على النسب المئوية والتكرارات و هدا بهدف تحويل البيانات إلى جداول و أرقام تعرب عنها.

2-2-التكرارات : عدد المرات التي تكررت فيها الخيارات أو الإجابة، حيث أن المجموع يساوي عدد مفردات العينة. واعتمدنا على التكرارات قصد التعرف على البنود التي لقيت أكبر نسبة من الاستجابة من طرف العمال، وذلك من أجل إبراز العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني قصد التعرف على طبيعة هذه العلاقة ومن أجل إثبات وجودها من عدمها .

[1] – ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم: :مناهج وأساليب البحث العلمي)النظرية والتطبيق(، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2000، ص 82.

2-3-النسبة المئوية: وهي توضح تمثيل العينة من المجتمع ، ولقد اعتمدنا على النسبة المئوية من أجل المقارنة بين متغيرات الدراسة ، حبيث تصبح عملية المقارنة يسيرة يرمز لها بالرمز % ويعطى القانون بالشكل الآتي :

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{التكرارات}}{\text{مجموع التكرارات}} \times 100$$

2-4- الأساليب الكيفية: يتم هدا النوع من الأساليب عند القيام بالتعليق على الجداول والذي يعرب عن تحليل وتفسير المعطيات الكمية من الجداول الإحصائية مع ربطها مع الجانب النظري و ذلك بغرض اختبار صحة فرضيات الدراسة.

3- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات :

- برنامج $SPSS_{25}$: هو عبارة عن حزم حاسوبية لإدخال البيانات وتحليلها ، حيث يستخدم هذا البرنامج عادة في جميع البحوث العلمية التي تشمل على العديد من البيانات الرقمية ، وقد أنشئ خصيصا لتحليل بيانات البحوث الاجتماعية لكنه لا يقتصر عليها فقط ، بل يشتمل على معظم الاختبارات الإحصائية تقريبا ، وله قدرة فائقة على معالجة البيانات، كما أنه يتوافق مع معظم البرمجيات المشهورة ، ولهذا يرى الباحثون أنه أداة فعالة لتحليل شتى أنواع البحوث العلمية [1].

[1] - حمد ابراهيم خضر، اعداد البحوث والرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة، ،كلية التربية، جامعة الأزهر، 2013 ، ص 190 .

المبحث الثاني : النتائج والمناقشة :

أولا – عرض النتائج :

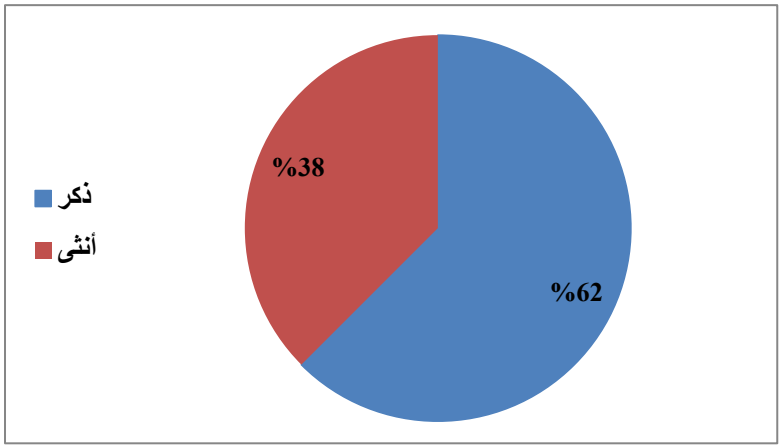
– البيانات الشخصية :

1– الجنس :

جدول رقم (01) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	25	% 62.5
أنثى	15	% 37.5
المجموع	40	% 100

الشكل رقم (01) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)



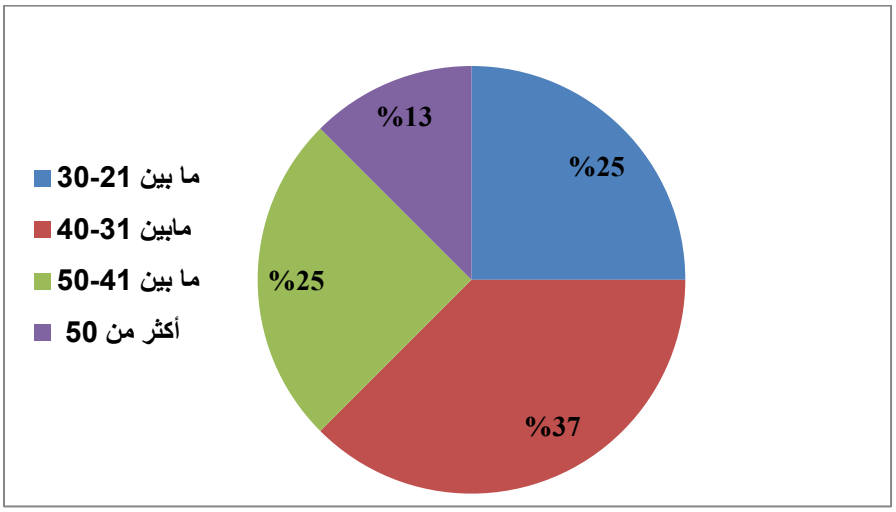
التعليق : يتضح من خلال الجدول رقم (01) والشكل رقم (01) أن العينة المأخوذة في دراستنا فير متساوية العدد بين الجنسين ، حيث أن أكبر نسبة من أفراد العينة هي من الذكور وتقدر بـ 62.5% في حين بلغت نسبة الإناث 37.5% وهذا لتوافق طبيعة العمل مع طبيعة الرجل وعدم إقبال العنصر النسوي على العمل في مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي .

2– العمر :

جدول رقم (02) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
ما بين 21–30 سنة	12	% 30
ما بين 31–40 سنة	15	% 37.5
ما بين 41–50 سنة	08	% 20
أكبر من 50 سنة	05	% 12.5
المجموع	40	% 100

الشكل رقم (02) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب العمر



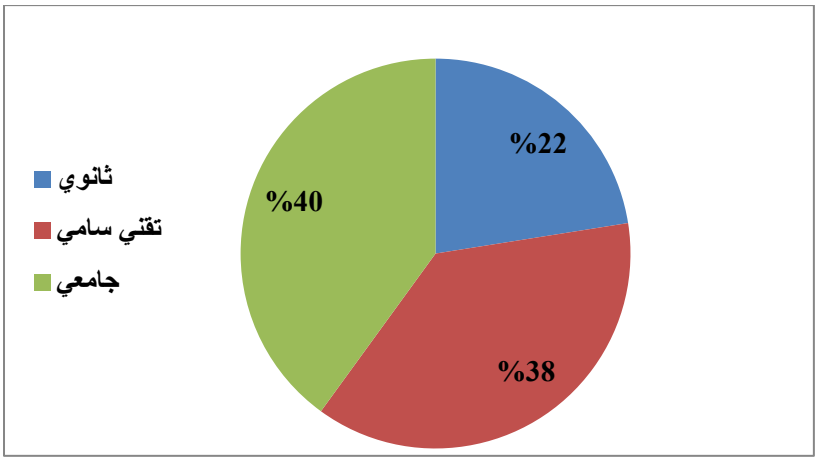
التعليق : يبين لنا الجدول رقم (02) والشكل رقم (02) أن أكبر نسبة من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين [40-31] سنة بنسبة 37.5 % تليها نسبة من [30-21] سنة بنسبة 30% وهذا لا يعد فارقا جوهريا في النسب نظرا للتقارب بين النسبتين ، ومن هنا يتبين لنا أن مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية الوادي مؤسسة شبابية وتفتح أبوابها أمام الشباب وحاملي الشهادات من مخرجات التكوين المختلفة وإستغلال طاقاتهم عن طريق مختلف طرق التوظيف المتاحة ، تأتي بعدهما فئة من [50-41] سنة بنسبة 20% وهي تعبر عن الخبرات والفئة المكونة للفئات الشابة ، وأخيرا فئة أكثر من 51 سنة و التي لم تتجاوز نسبة 12.5 %وهذه الفئة التي في طريقها للتقاعد .

3- المؤهل العلمي :

جدول رقم (03) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوي	09	% 22.5
تقني سامي	15	% 37.5
جامعي	16	% 40
المجموع	40	% 100

الشكل رقم (03) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المؤهل العلمي



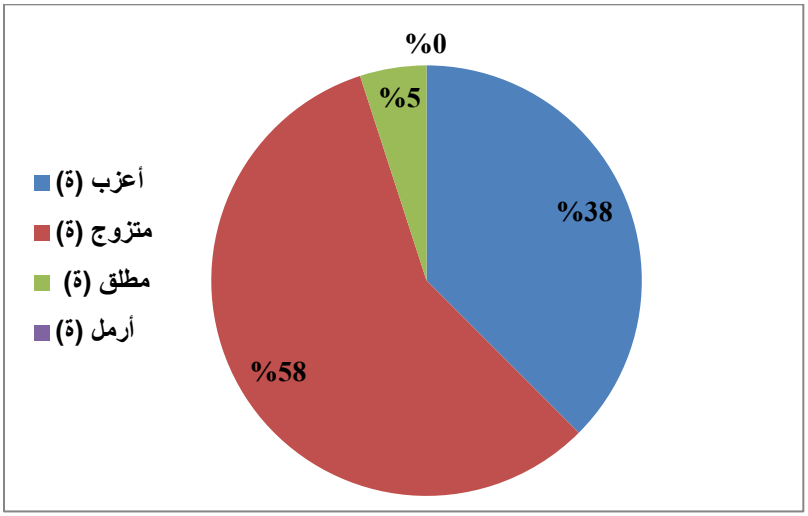
التعليق : من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (03) يتضح أن أكبر نسبة من أفراد العينة هي 40% وتعود لفئة الجامعيين وهذا لوفرة خريجي الجامعات وإنتشار بطالة حاملي الشهادات وهذا ما دفع الدولة لإعتماد عدة صيغ للتوظيف تعتمد أساسا على إستعمال أصحاب الشهادات بمختلف التخصصات في قطاع الصحة ، وكذا السعي لتوفير رأسمال فكري وبشري مستعد لتطبيق الأبجديات الحديثة لمسايرة ركب الحداثة للخروج بالقطاع لبر الأمان ، تأتي بعدها فئة التقنيين الساميين بنسبة 37.5% وهذا لحاجة المؤسسة لهذا النوع من الشهادات وتوفر التخصصات الملائمة لطبيعة نشاط المؤسسة في مراكز التكوين ، ثم بعدها فئة التعليم الثانوي بنسبة 22.5% وحسب إطلاعنا على المؤسسة فهذه الفئة هي فئة ذات أقدمية بالمؤسسة ورغم المستوى التعليمي المتوسط مقارنة بالفئات السابقة فإن التكوين والرسكلة داخل المؤسسة تجعلهم من الكفاءات وذوي الخبرة .

4- الحالة الاجتماعية :

جدول رقم (04) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الإجتماعية	العدد	النسبة المئوية %
أعزب (ة)	15	% 37.5
متزوج (ة)	23	% 57.5
أرمل (ة)	0	% 0
مطلق (ة)	02	% 05
المجموع	40	% 100

الشكل رقم (04) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الحالة الإجتماعية



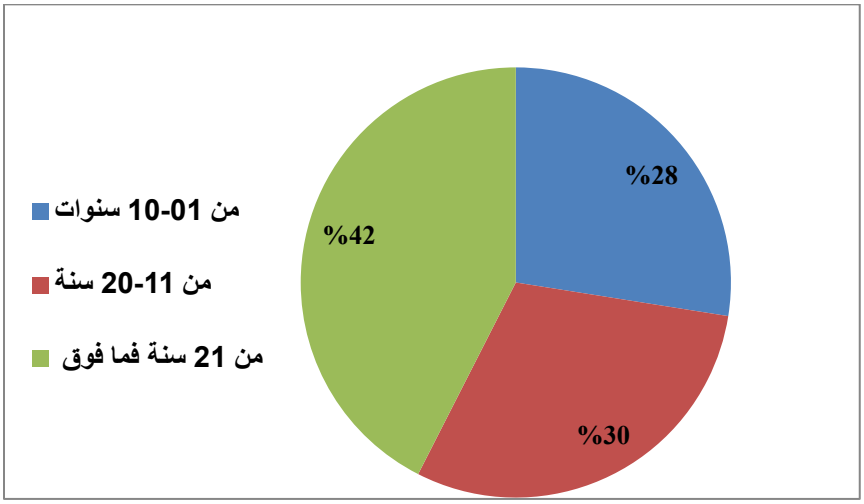
التعليق : يظهر من خلال الجدول رقم (04) والشكل رقم (04) أن أكبر نسبة تصل لـ 57.5% لفئة المتزوجين ، أي أنهم لديهم إلتزامات أسرية تفرض عليهم نوع من الضغط وتزيد من إلتزامهم في مهامهم بالمؤسسة ويمنحهم نوع من الإستقرار ، أما الفئة العازبة فقد نالوا نسبة 37.5% في حين تحصل المطلقين إلى 05 % ، أما فئة الأرامل فهي منعدمة (0 %) من عينة الدراسة .

5- الأقدمية :

جدول رقم (05) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	العدد	النسبة المئوية %
من 01-10 سنوات	11	% 27.5
من 11-20 سنة	12	% 30
من 21 سنة فما فوق	17	% 42.5
المجموع	40	% 100

الشكل رقم (05) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الأقدمية



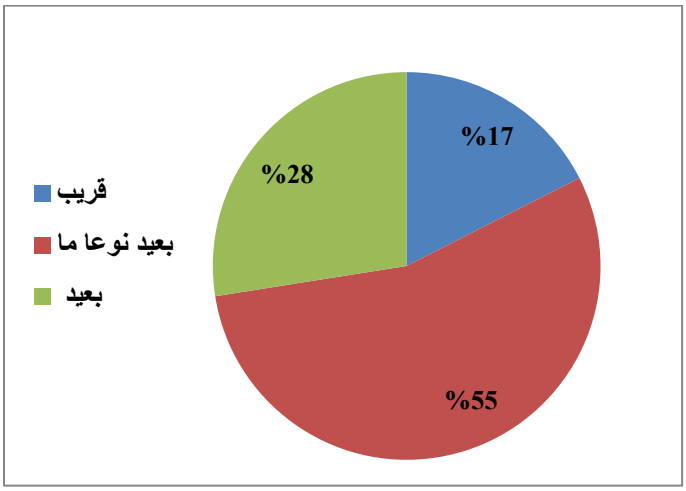
التعليق : يتبين من خلال الجدول رقم (05) والشكل رقم (05) أن أغلبية العمال لهم أقدمية في العمل تفوق 21 سنة بنسبة 42.5% ، حيث يكون أفراد هذه الفئة ذو الخبرة الأكبر والملمين بجميع القوانين والحقوق والواجبات داخل مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي ، تأتي بعدها فئة الأقدمية في العمل من 11-20 سنة بنسبة 30% حيث يدل هذا على أنهم يتمتعون بخبرة مهنية طويلة داخل مؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية ، ثم فئة من 01-10 سنوات بنسبة 27.5% وهي الجيل الجديد الحامل للرسالة الوظيفية من ذوي الخبرة من الجيل القديم .

6- المسافة بين السكن ومكان العمل :

جدول رقم (06) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المسافة بين السكن ومكان العمل

المسافة	العدد	النسبة المئوية %
قريب	07	% 17.5
بعيد نوعا ما	22	% 55
بعيد	11	% 27.5
المجموع	40	% 100

الشكل رقم (06) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المسافة بين السكن ومكان العمل



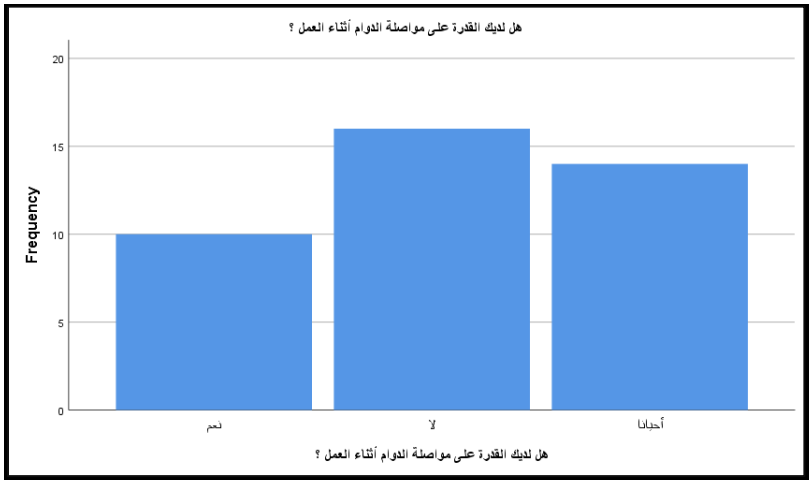
التعليق : يتبين من خلال الجدول رقم (06) والشكل رقم (06) أن أكبر فئة من عينة الدراسة أجابت ببعيد نوعا ما بنسبة 55% والفئة التي أجابت بـ بعيد بنسبة 27.5% ، ويتضح أن غالبية العمال مقر سكناها بعيد عن مكان العمل ، وهنا محاولة للتأثير على المؤسسة في مراعاة المسافة بين السكن ومكان العمل ، وهذا بتوفير وسائل نقل من حافلات أو غيرها لتسهيل تنقل العامل من مقر سكنه إلى مكان العمل لكل ناحية من الولاية ، وأخيرا الفئة التي أجابت بـ قريب بنسبة 17.5% وهذه فئة ليس لديها أي إشكال في الإنتقال بين السكن ومكان العمل.

المحور الأول : لعدم الالتزام الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين :

جدول رقم (07) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب القدرة على موصلة الدوام أثناء العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	10	% 25
لا	16	% 40
أحيانا	14	% 35
المجموع	40	% 100

الشكل رقم (07) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب القدرة على موصلة الدوام أثناء العمل

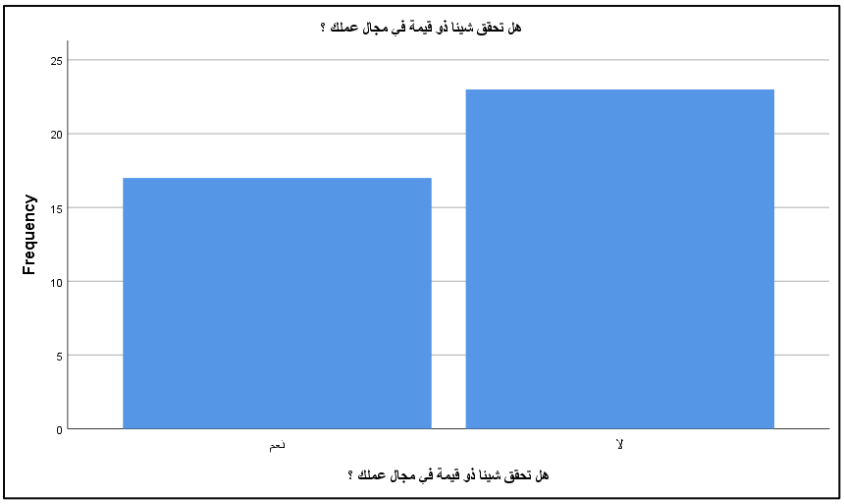


التعليق : يوضح الجدول رقم (07) والشكل رقم (07) أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة أجابت بلا وأحيانا بنسبة 40% و 35% على الترتيب ، وهذا لحتمية الأمر لأن أي تراضي أو تماطل أثناء العمل يؤدي إلى أخطاء يصعب معالجتها مما يعود بمشاكل على العامل والمؤسسة ، وهذا لدقة المهام التي تتطلب التركيز التي يتطلبها العمل مما يسبب لهم ضغط نفسي وإجتماعي يؤثر على قدرتهم على مواصلة الدوام ، أما بالنسبة للفئة الأخيرة التي أجابت بنعم فكانت بنسبة 25 % وهذا حسب طبيعة العمل المسند إليهم داخل مصلحة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي .

جدول رقم (08) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تحقيق شيء ذو قيمة في مجال العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	17	% 42.5
لا	23	% 57.5
المجموع	40	% 100

الشكل رقم (08) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تحقيق شيء ذو قيمة في مجال العمل

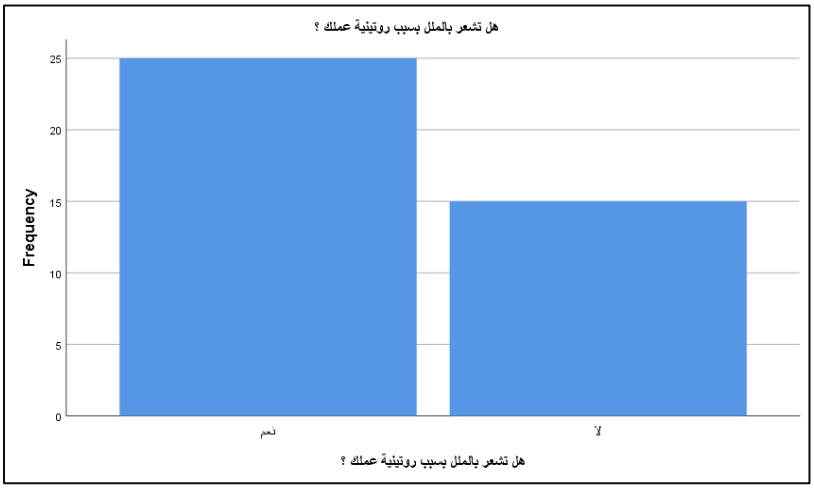


التعليق : يتضح من خلال الجدول رقم (08) والشكل رقم (08) أن نسبة 57.5 % من أفراد العينة أجابت بـ لا أي أنها لا تحقق شيئا ذو قيمة في مجال العمل الخاص بها ، ويعود ذلك إلى روتينية العمل في مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية ، وكذا ضغط العمل الكبير وعدم الاهتمام بالنتائج المتحصل عليها من قبل بعض العاملين بالمنظمة في ظل عدم وجود الرقابة التنظيمية على العمال ، في حين أن نسبة 42.5 % أجابت بـ نعم أي أن هذه الفئة تهتم بإنتاجية عملها وتعمل عليها بكفاءة وفعالية لتحقيق أهداف المؤسسة المرجوة وتحقيق القيمة الحقيقية للعمل بالمؤسسة .

جدول رقم (09) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الشعور بالملل بسبب روتينية العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	25	% 62.5
لا	15	% 37.5
المجموع	40	% 100

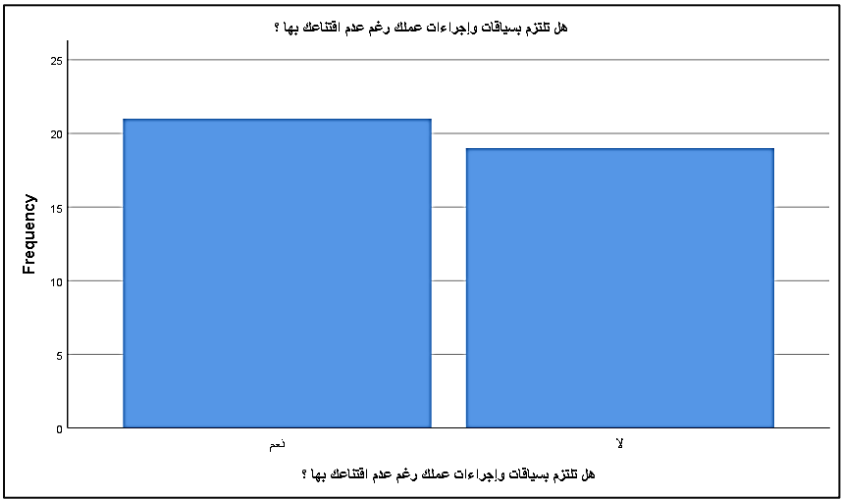
الشكل رقم (09) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الشعور بالملل بسبب روتينية العمل



التعليق : يتضح من خلال الجدول رقم (09) والشكل رقم (09) أن النسبة الأكبر من أفراد العينة 62.5% يشعرون بالملل لروتينية عملهم أي لا وجود للتجديد أو التغيير في مجال العمل أو في تخصصهم ما ينقص الرغبة والاستمتاع بالعمل بالمنظمة ، أما نسبة 37.5 % أجابت بـ لا أي لا يشعرون بالملل بسبب روتينية عملهم ويرجع هذا لتعدد المهام المكلفين بها والاستمتاع بها حين تقديمها على الوجه المطلوب حسب طبيعة العمل الذي يقومون به في مصالح المؤسسة المختلفة.

الجدول رقم (10) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الالتزام بسياقات وإجراءات العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	21	% 52.5
لا	19	% 47.5
المجموع	40	% 100



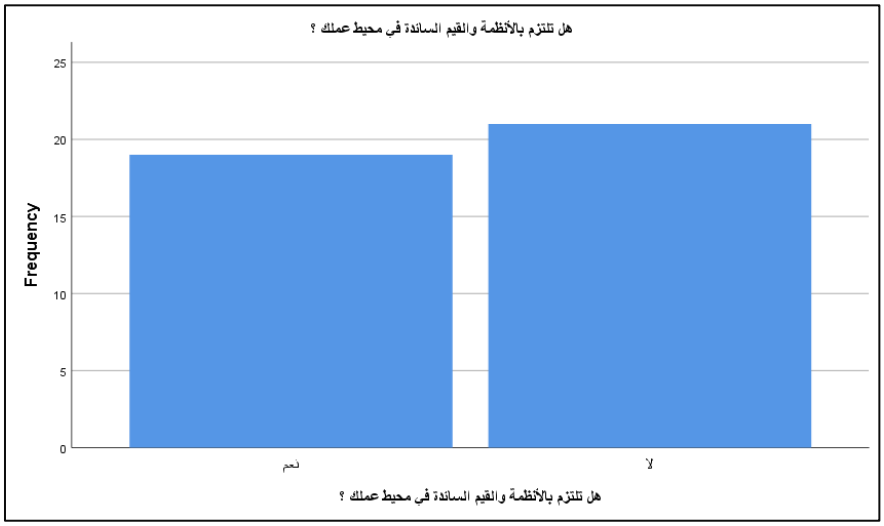
الشكل رقم (10) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الالتزام بسياقات وإجراءات العمل

التعليق : يتبين لنا من خلال الجدول رقم (10) والشكل رقم (10) أن النسب متقاربة في الإجابة ، فنسبة 52.5% من العينة أجابت بنعم أي أنهم يلتزمون بسياقات وإجراءات عملهم رغم عدم الاقتناع بها ، لأنهم يرون

العمل الذي يمارسوه هو مصدر رزقهم في الحياة ولا يستطيعون تركه وكذا ضمان السير الحسن للعمل ، بينما نسبة 47.5 % من العينة أجابت بـ لا وهذا حسب ظروف العلاقة بين المسؤول والزملاء العاملين وكذا مدى تفعيل نظام الرقابة بالمؤسسة .

الجدول رقم (11) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الالتزام بالأنظمة والقيم السائدة في محيط العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	19	% 47.5
لا	21	% 52.5
المجموع	40	% 100

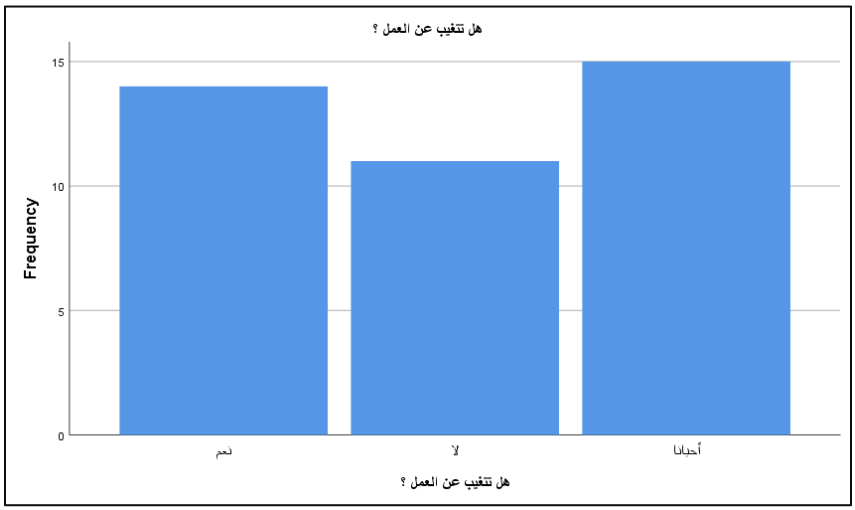


الشكل رقم (11) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الالتزام بالأنظمة والقيم السائدة في محيط العمل

التعليق : يتضح من خلال الجدول رقم (11) والشكل رقم (11) أن نسبة 52.5% من العينة أجابت بـ لا وهذا يعود للنقص في توفير شروط وظروف عمل ملائمة ومشجعة للعامل على أداء مهامه رغم السعي لتوفير جميع التجهيزات والوسائل لتسهيل تقديم الخدمات المثالية للمواطن ، بينما أجابت نسبة 47.5 % من العينة بنعم لأن هذه الفئة ترى بأن المسيرة العملية يجب أن تستمر بالاحترام والتقدير وأنه لا يوجد استمرارية دون قوانين وأنظمة يعمل بها ، كذلك لتفادي المشاكل التنظيمية وتيسير العمل .

الجدول رقم (12) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب التغيب عن العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	14	% 35
لا	11	% 27.5
أحيانا	15	% 37.5
المجموع	40	% 100

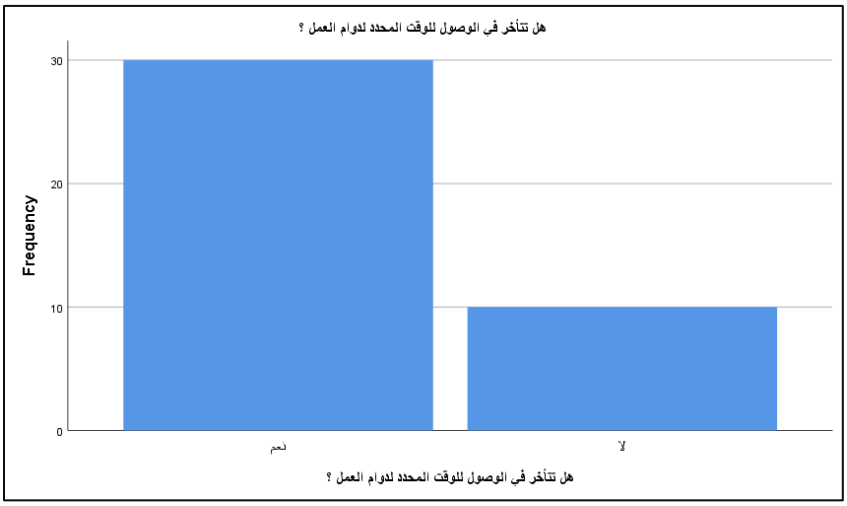


الشكل رقم (12) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب التغيب عن العمل

التعليق : يتضح لنا من خلال الجدول رقم (12) والشكل رقم (12) أن النسب متقاربة في الإجابة ، حيث أن نسبة 37% أجابت بأحيانا ، وذلك يمكن أن يعود لظروف شخصية أو قاهرة أحيانا أو في حالات المرض أو التعب ، بينما أجابت نسبة 35% من أفراد العينة بنعم أي أن أغلبية العمال يتغيبون عن العمل وهذا يدل على عدم الانضباط واللامبالاة في أداء المهام ، أما نسبة 27.5% أجابت بلا ، وهذه الفئة الأقلية من العمال منضبطة وتعتبر العمل مقدسا ومصدر رزقهم في الحياة الإجتماعية .

الجدول رقم (13) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب التأخر في الوصول للوقت المحدد لدوام العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	30	% 75
لا	10	% 25
المجموع	40	% 100

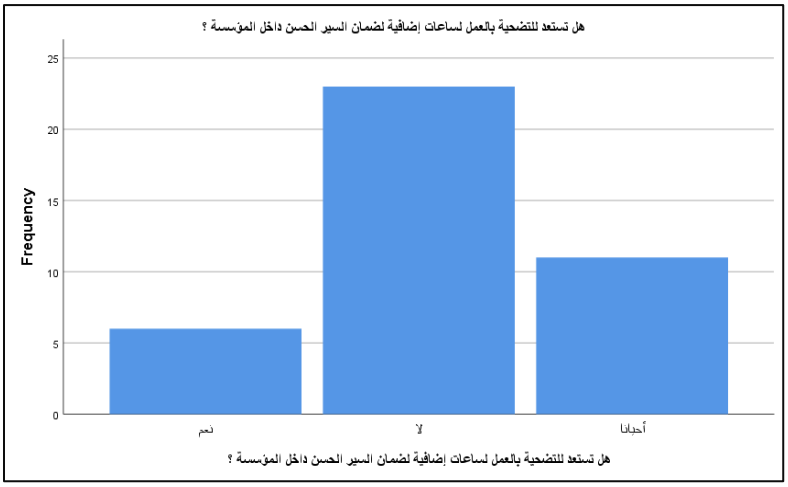


الشكل رقم (13) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب التأخر في الوصول للوقت المحدد لدوام العمل

التعليق : يتضح من خلال الجدول رقم (13) والشكل رقم (13) أن نسبة كبيرة من أفراد العينة أجابوا بنعم 75 % و25 % فقط أجابوا بـ لا ، أي أن غالبية العمال يتأخرون في الوصول للوقت المحدد لدوام العمل ، وهذا يرجع لعدة أسباب كالاستهتار والإهمال واللامبالاة من قبل العاملين بالوصول للوقت المحدد للدوام ، كذلك كثرة الشكاوى والأعذار وعدم الشعور بالسعادة والإحباط في العمل ، كذا عدم تفعيل قوانين النظام الداخلي بالمؤسسة من قبل الإدارة .

الجدول رقم (14) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الاستعداد بالتضحية بالعمل لساعات إضافية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	06	% 15
لا	23	% 57.5
أحيانا	11	% 27.5
المجموع	40	% 100

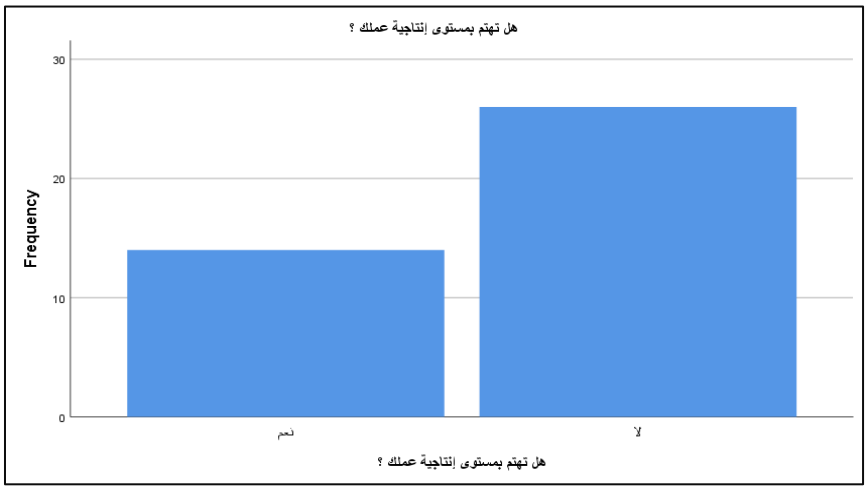


الشكل رقم (14) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الاستعداد بالتضحية بالعمل لساعات إضافية

التعليق : يتضح من خلال الجدول رقم (14) والشكل رقم (14) أن نسبة كبيرة من أفراد العينة أجابت بـ لا 57.5% ، أي غير مستعدين للتضحية للعمل بساعات إضافية ، ويعود ذلك لأن ساعات العمل التي يقضيها العمال متعبة كثيرا وتتطلب جهدا كبيرا نظرا لضغط العمل ، كذلك عدم إحساس العاملين بتقدير مجهوداتهم من قبل الإدارة ، بينما أجابت نسبة 27.5% و15% من العينة بـ أحيانا ونعم على الترتيب ، وهذا لتقديمهم مصلحة المؤسسة على مصالحهم الشخصية إذا اقتضت الحاجة لذلك كحالات المرض وغياب الزميل ... إلخ .

الجدول رقم (15) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الاهتمام بمستوى إنتاجية العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	14	% 35
لا	26	% 65
المجموع	40	% 100

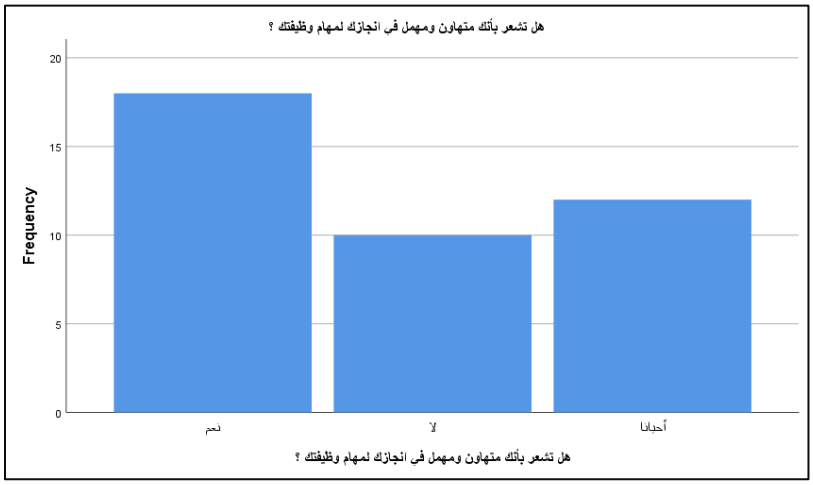


الشكل رقم (15) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الاهتمام بمستوى إنتاجية العمل

التعليق : يتضح من خلال الجدول رقم (15) والشكل رقم (15) أن نسبة كبيرة 65% لا يهتمون بمستوى إنتاجية عملهم ، بينما 35% مهتمون بمستوى إنتاجية عملهم ، ويرجع هذا إلى عدم الإحساس بالمسؤولية من قبل العاملين وتأثير الثقافة التنظيمية للمؤسسة على عقلية العاملين بشكل سلبي على مستوى إنتاجيتهم.

الجدول رقم (16) : يوضح توزيع ونسبة الشعور بالتهاون والإهمال في إنجاز مهام الوظيفة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	18	% 45
لا	10	% 25
أحيانا	12	% 30
المجموع	40	% 100



الشكل رقم (16) : يوضح توزيع ونسبة الشعور بالتهاون والإهمال في إنجاز مهام الوظيفة

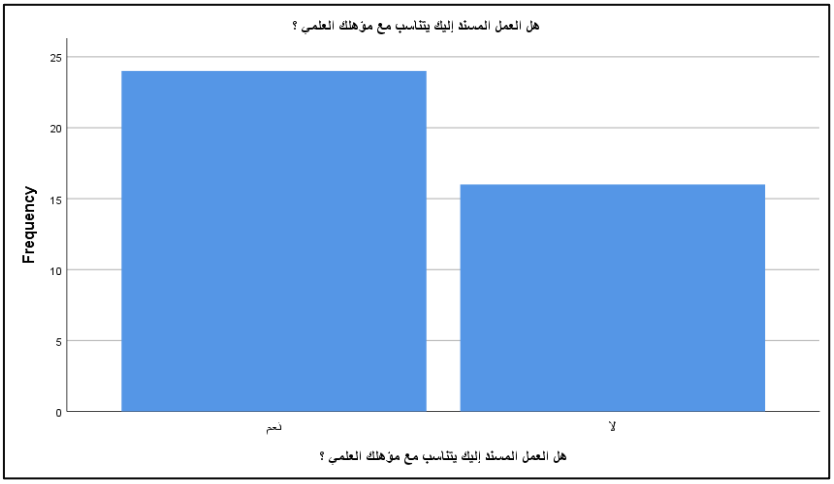
التعليق : يتبين من خلال الجدول رقم (16) والشكل رقم (16) أن نسبة 45% من العينة مهملون ومتهاونون في إنجاز مهام وظيفتهم ، رغم حساسية المجال الذي يعملون به ، نظرا لغياب الحماس الوظيفي وسيطرة التراخي التنظيمي داخل المؤسسة ، وأيضا عدم توجيه المهام بمساواة بين العاملين ، وتطبيق القانون الداخلي الذي لا يحمي العامل والمواطن على حق مهما أخطأ ، أما نسبة 30 % أجابت بأحيانا كون بعض العاملين بالمنظمة يتعرضون

من حين لآخر للظلم الإداري من خصم من الأجر الشهري أو دوران عمل غير مبرر وغيرها من القرارات التعسفية التنظيمية ، بينما نسبة 25 % فقط من العينة ملتزمون بمهام وظيفتهم .

المحور الثاني : لعدم الرضا الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين :

الجدول رقم (17) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تناسب العمل مع المؤهل العلمي للعامل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	24	% 60
لا	16	% 40
المجموع	40	% 100

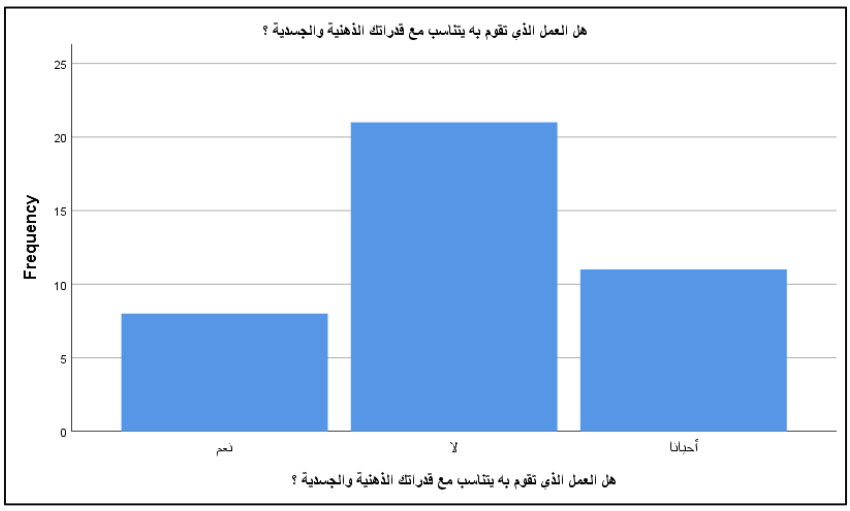


الشكل رقم (17) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تناسب العمل مع المؤهل العلمي للعامل

التعليق : يتبين من خلال الجدول رقم (17) والشكل رقم (17) أعلاه أن نسبة 60% من أفراد العينة ترى أن العمل المسند إليها يتوافق مع مؤهلهم العلمي ، وهذا لتحديد المؤسسة للتخصصات التي تخدم مجال نشاطها النسبة الأكبر من موظفي مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية من فئات التقنيين والمخبريين ومشغلي أجهزة التصوير الطبي ، أما نسبة 40% كانت الإجابة بـ"لا" إذ أن العمل المسند إليهم لا يتوافق مع مؤهلهم العلمي لأنهم من أصحاب الشهادات العليا في إنتظار تحسين أوضاعهم ومنحهم مناصب في مستوى الشهادة المتحصل عليها ، كمساعدي التمريض الحاصلين على شهادات جامعية وغيرهم .

الجدول رقم (18) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تناسب العمل مع القدرات الذهنية والجسدية للعامل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	08	% 20
لا	21	% 52.5
أحيانا	11	% 27.5
المجموع	40	% 100

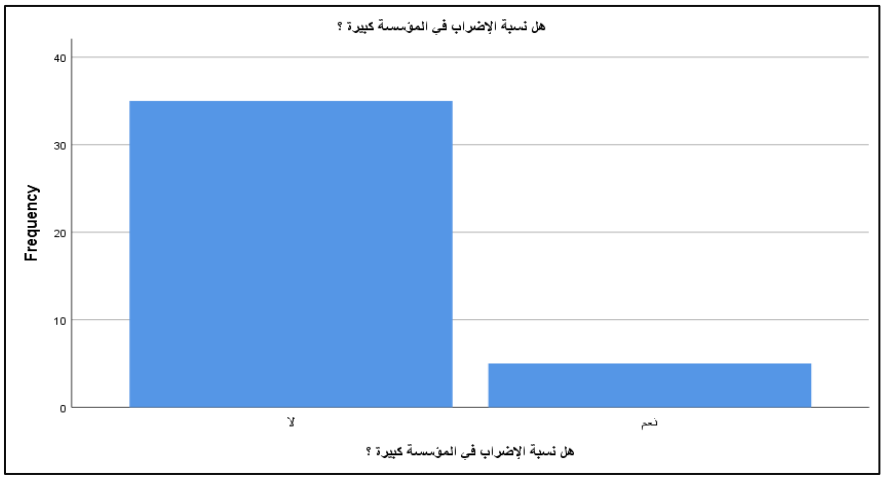


الشكل رقم (18) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تناسب العمل مع القدرات الذهنية والجسدية للعامل

التعليق :يتبين من خلال الجدول رقم (18) والشكل رقم (18) أن نسبة 52.5% من أفراد العينة كانت الاجابة بـ لا وذلك راجع للضغوط المهنية والتنظيمية الكبيرة الملقاة على كاهل العاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي ، وأيضا لأن طبيعة روتين العمل ترسخ العمل الآلي لأداء المهام ، في حين يرى 27.5% من أفراد العينة أن العمل الذي يقومون به يتناسب أحيانا مع قدراتهم وخصائصهم الذهنية والجسدية وذلك حسب طبيعة العمل الذي يقومون به ، أما نسبة 20 % من أفراد العينة أجابت بنعم وذلك لسعي المؤسسة لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب حسب مؤهلاتهم العلمية وقدراتهم الذهنية والجسدية .

الجدول رقم (19) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب نسبة الإضراب في المؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	05	%12.5
لا	35	% 87.5
المجموع	40	% 100

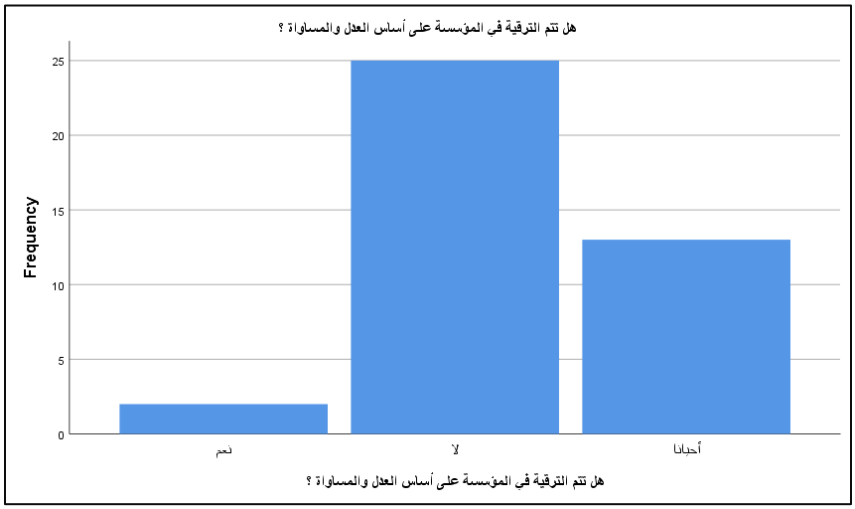


الشكل رقم (19) : يوضح نسب الإضراب في المؤسسة

التعليق : من خلال الجدول رقم (19) والشكل رقم (19) أن نسبة الإضراب في مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي ضئيلة (12.5%) ، وذلك يعود لعدم القدرة على استخدام أسلوب الإضراب كحل لتلبية المطالب التي يسعى العاملون لتحقيقها ، بسبب حساسية الوظيفة التي يمارسها العاملون بالمنظمة .

الجدول رقم (20) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مستوى عدالة ومساواة الترقية بين العاملين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	08	% 20
لا	21	% 52.5
أحيانا	11	% 27.5
المجموع	40	% 100

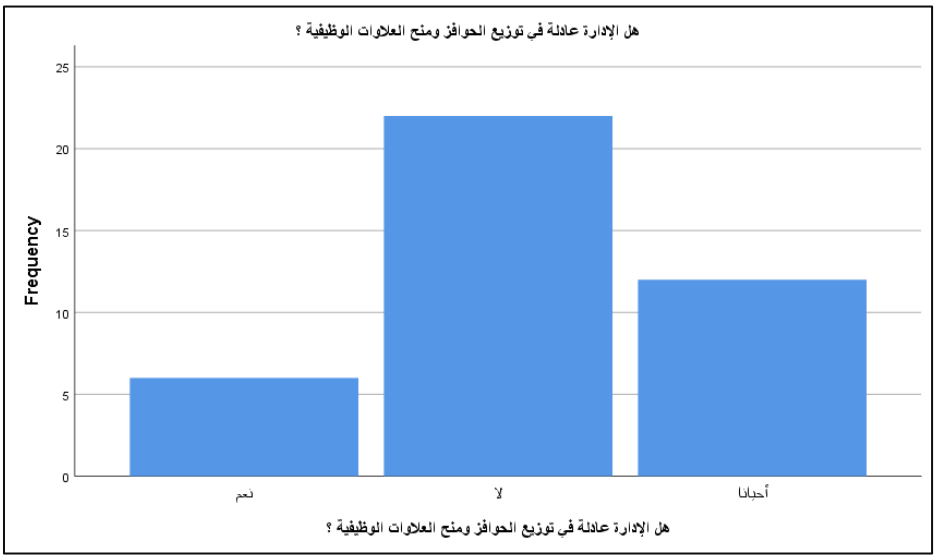


الشكل رقم (20) : يوضح مستوى عدالة ومساواة الترقية بين العاملين

التعليق : يتضح لنا من خلال الجدول رقم (20) والشكل رقم (20) أن الترقية في المؤسسة لا تتم على أساس العدل والمساواة ، حيث أن نسبة كبيرة بلغت 52.5% أجابوا بـ لا ونسبة 27.5% أجابوا بأحيانا ، أي أن إدارة المنظمة تستخدم في الغالب أسلوب التمييز بين العاملين في نظام الترقية والحصول على المناصب العليا بالمؤسسة ، كذلك عدم تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين الأفراد العاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي وعدم إعطائهم جميع حقوقهم ، بينما نسبة 20% فقط أجابوا بنعم وهي نسبة قليلة ، وهي الفئة من العاملين منحت لهم المنظمة المناصب الإدارية المتوفرة والترقيات الوظيفية الممكنة .

الجدول رقم (21) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب عدالة الإدارة في توزيع الحوافز والعلاوات الوظيفية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	06	% 15
لا	22	% 55
أحيانا	12	% 30
المجموع	40	% 100

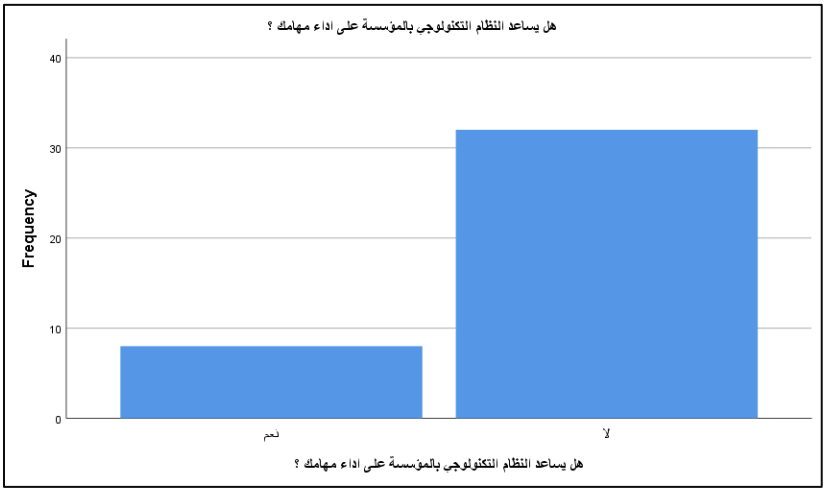


الشكل رقم (21) : يوضح عدالة الإدارة في توزيع الحوافز والعلاوات الوظيفية

التعليق : يتبين لنا من خلال الجدول رقم (21) والشكل رقم (21) أعلاه أن نسبة 55% من أفراد العينة وهي أغلبية ترى أن الإدارة غير عادلة في توزيع الحوافز ومنح العلاوات الوظيفية للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي ، وهذا راجع لعدم تطبيق قانون العمل الفردي ، فمن حق كل عامل أن يتحصل على حوافز مادية ومعنوية نظرا للمجهودات المبذولة والحرص على تقديم الخدمات التي يقدمها للمرضى ، أما نسبة 30% كانت الاجابة بـ أحيانا ويفسر ذلك كون الإدارة نادرا ما تثمن الجهود المبذولة للموظفين وتمنح العلاوات الوظيفية عن طريق الوساطة ، أما الفئة التي أجابت بنعم فكانت نسبتها % 15 وهي نسبة قليلة جدا وهي فئة مستفيدة من نظام الحوافز والعلاوات .

الجدول رقم (22) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مدى مساعدة النظام التكنولوجي بالمؤسسة على أداء المهام

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	08	% 20
لا	32	% 80
المجموع	40	% 100

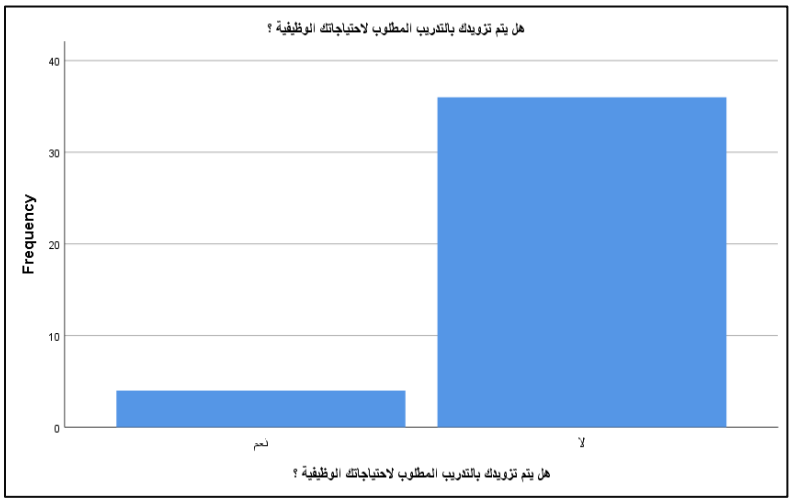


الشكل رقم (22) : يوضح مدى مساعدة النظام التكنولوجي بالمؤسسة على أداء المهام

التعليق : يوضح الجدول رقم (22) والشكل رقم (22) أعلاه أن نسبة كبيرة تمثلت في 80% من أفراد العينة أقروا أن النظام التكنولوجي لا يساعد على أداء المهام بسهولة ويسر ، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها عدم التحاقهم بدورات تكوينية في مجال الاعلام الآلي وعدم تكوين الإدارة للعمال في مجال الرقمنة وانقطاع شبكة الاتصال المتواصل ، وعدم توظيف العدد الكافي من العمال من مهندسين وإداريين لتفعيل دور النظام التكنولوجي بالمؤسسة بالدوامين الليلي والنهاري ، أما نسبة 20% فقط فأقرت بأن النظام التكونولوجي يساعد على أداء مهامهم باستخدام وتسهيل تقديم الخدمات الصحية بطريقة متطورة تضمن الكفاءة والراحة وتوفر نظاما حديث يضمن على السرعة والجودة، وسهولة الاتصال مع مختلف المصالح البعيدة وتنفيذ الاعمال المطلوبة من طرف المستخدم لتلبية حاجيات المستفيد في أقل وقت وجهد وبسهولة ويسر كمصلحة الأشعة بالمؤسسة .

الجدول رقم (23) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مدى تزويد العامل بالتدريب المطلوب لاحتياجاته الوظيفية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	04	% 10
لا	36	% 90
المجموع	40	% 100

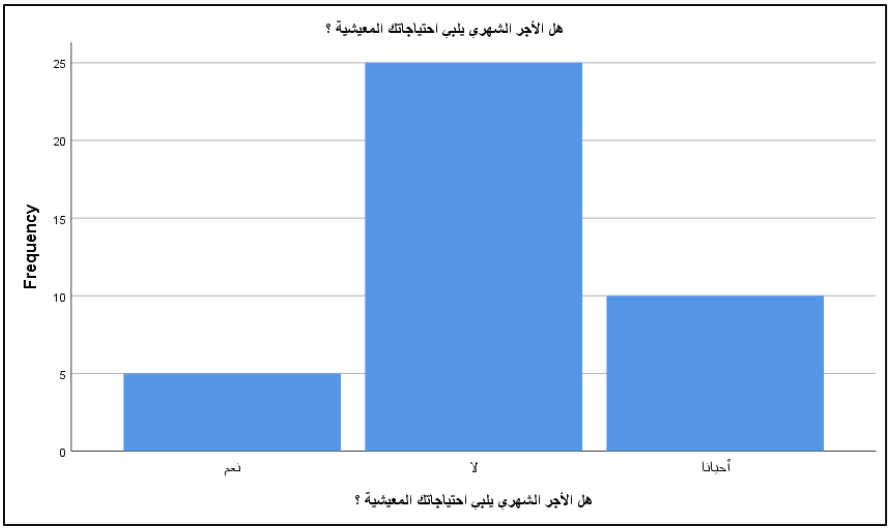


الشكل رقم (23) : يوضح مدى تزويد العامل بالتدريب المطلوب لاحتياجاته الوظيفية

التعليق :يتبين لنا من خلال الجدول رقم (23) والشكل رقم (23) أن أغلبية كبيرة من العاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي لا يتم تزويدهم بالتدريب حسب ما تتطلبه المهام الوظيفية المختلفة التي يؤديها الموظفون بالمنظمة بنسبة 90% من أفراد العينة المدروسة مقابل 10% فقط من أفراد العينة يتلقون برامج تدريبية مختلفة حسب طبيعة عملهم، وسبب ذلك هو عدم إهتمام الإدارة بالاستثمار في رأس المال البشري ، وعدم مواكبة كل التطورات والتغيرات المتلاحقة التي تشهدها المؤسسات على مدار السنوات الماضية ، فالمسارين التدريبي والوظيفي لهما علاقة تكاملية بما يسمح للموارد البشرية بمعرفة متطلبات المسار الوظيفي من الاحتياجات التدريبية ، وتكسبهم المزيد من الخبرات والمهارات التي تفيدهم في مسارهم الوظيفي .

الجدول رقم (24) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تلبية الأجر الشهري للاحتياجات المعيشية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	05	% 12.5
لا	25	% 62.5
أحيانا	10	% 25
المجموع	40	% 100

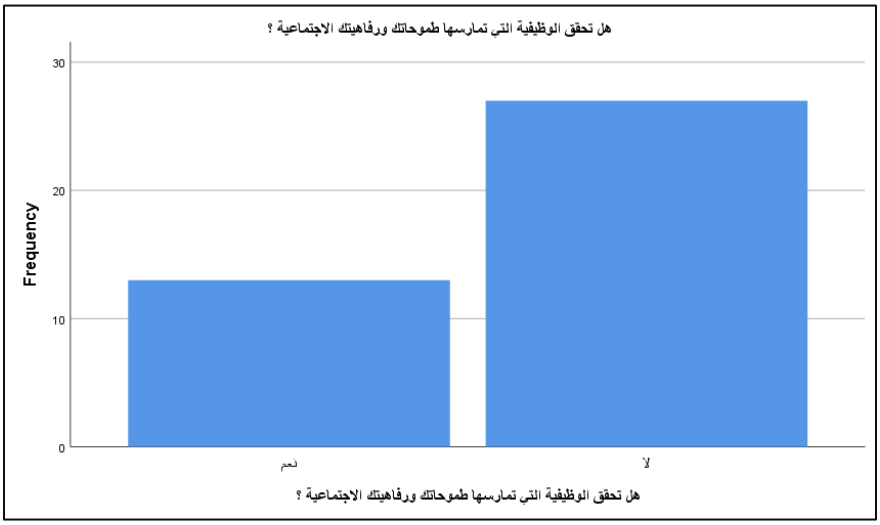


الشكل رقم (24) : يوضح مدى تلبية الأجر الشهري للاحتياجات المعيشية

التعليق : يتبين من خلال الجدول رقم (24) والشكل رقم (24) أعلاه أن نسبة كبيرة جدا من أفراد العينة 62.5% أقرت بعدم تلبية الأجر الشهري للاحتياجات المعيشية وعدم تحقيقه للرفاهية الإجتماعية رغم الزيادات في أجور الموظفين هذه السنة ، حيث أن المصاريف تتجاوز المدخولات بسبب ضعف الأجر الشهري لمعظم العاملين بالمنظمة ، كما أنه لا يتكافأ مع المجهود الكبير المبذول وضغوط العمل بالاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي ، أما نسبة 25% أجابت بأحيانا ، وهذا حسب الظروف الاجتماعية لكل عامل بالمنظمة ، بينما نسبة 12.5% أجابوا بنعم وهذه الفئة العازبة من العينة التي تعيش نوع من الاستقرار الوظيفي والمادي .

الجدول رقم (25) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تحقيق الوظيفة للطموحات والرفاهية الاجتماعية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	13	% 32.5
لا	27	% 67.5
المجموع	40	% 100

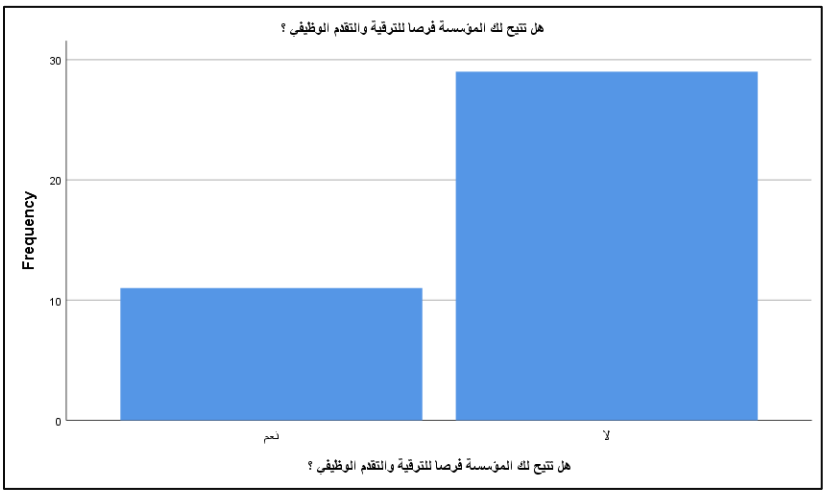


الشكل رقم (25) : يوضح نسبة تحقيق الوظيفة للطموحات والرفاهية الاجتماعية

التعليق : يتبين من خلال الجدول رقم (25) والشكل رقم (25) أن 67.5% من أفراد العينة أجابوا بـ لا وهذا راجع لغياب نظام الحوافز والعلاوات التي يطمح لها كل موظف أثناء مساره المهني وضعف الأجر الشهري مما يزيد معاناة العامل خاصة المتزوج ، بعدها تأتي نسبة 32.5% التي أجابت بنعم وهذا حسب ما يطمح له العامل في حياته الخاصة .

الجدول رقم (26) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب إتاحة المؤسسة فرصا للترقية والتقدم الوظيفي

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	11	% 27.5
لا	29	% 72.5
المجموع	40	% 100



الشكل رقم (26) : يوضح نسبة إتاحة المؤسسة فرصا للترقية والتقدم الوظيفي

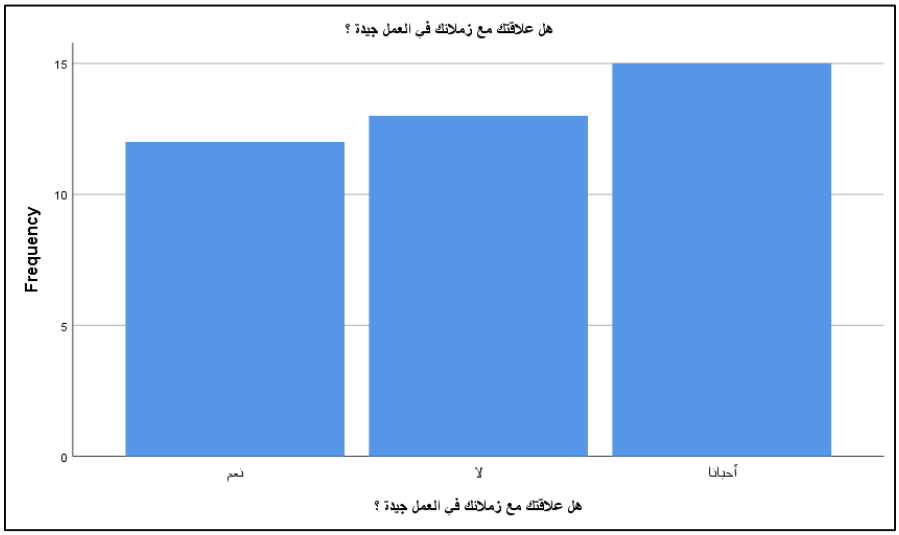
التعليق : يتبين من خلال الجدول رقم (26) والشكل رقم (26) أن غالبية أفراد العينة والبالغة نسبتهم 72.5% أجابوا بـ لا ، أي يرون بأن المؤسسة لا تتيح لهم فرصا للترقية والتقدم الوظيفي نظرا لاعتماد ثقافة المحسوبية بالمؤسسة من قبل الإدارة في تولي مختلف المناصب الإدارية التنظيمية ، وتهميش ذوي الخبرة والأقدمية في الترقية ما

ينعكس سلبا على أدائهم المهني ، كذلك ضعف نظام الترقية بقطاع الصحة بصفة عامة ، كذلك ضعف تصميم الهيكل التنظيمي للمؤسسة (مستويات إدارية متعددة أو قليلة في هرم التنظيم) ، بالمقابل 27.5% فقط من أفراد العينة أجابوا بنعم ، وقد يرجع ذلك عن طريق الوساطة في الحصول على المناصب الوظيفية .

المحور الثالث : لعدم الإنتماء الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين :

الجدول رقم (27) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مستوى علاقة العامل مع زملائه في العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	12	% 30
لا	13	% 32.5
أحيانا	15	% 37.5
المجموع	40	% 100

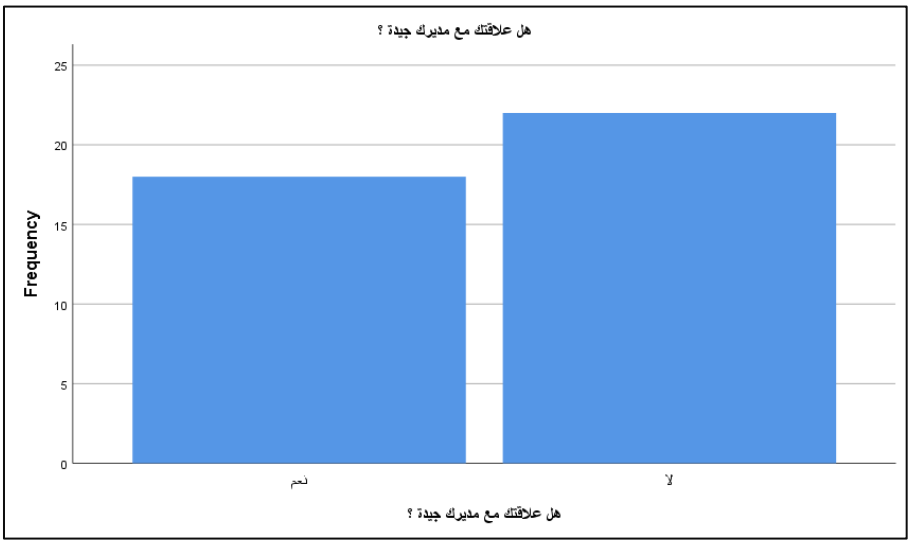


الشكل رقم (27) : يوضح نسبة علاقة العامل مع زملائه في العمل

التعليق : يتبين لنا من خلال الجدول رقم (27) والشكل رقم (27) أن 37.5% من عينة الدراسة كانت إجابتهم بـ أحيانا ، لأن الالتزام مهم لحدود الزمالة والاحترام المتبادل رغم وجود بعض العلاقات غير الرسمية السيئة بين العاملين بالمؤسسة ، في حين أن 32.5% من أفراد العينة علاقتهم مع زملائهم في العمل غير جيدة نتيجة عدم تفاهم بين العاملين في بعض مصالح المؤسسة ، بينما 30% أجابوا بنعم وهذا لتوفر جو عائلي بينهم وبين زملائهم في العمل وتهمهم مصلحة المنظمة .

الجدول رقم (28) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مستوى علاقة العامل مع مديره

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	18	% 45
لا	22	% 55
المجموع	40	% 100

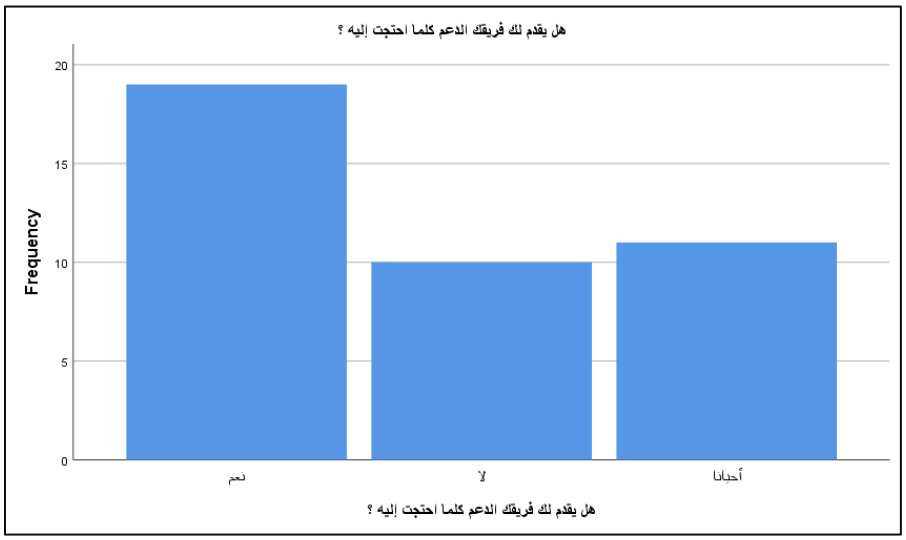


الشكل رقم (28) : يوضح نسبة علاقة العامل مع مديره

التعليق : يتبين من خلال الجدول رقم (28) والشكل رقم (28) أن النسبة الأكبر 55% من أفراد العينة أجابوا بـ لا وهذا نتيجة سوء التسيير ، لأن الحفاظ على الجو العام داخل مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي هو واجب الرئيس أو المسؤول دون محاباة او تمييز بين العمال ، في حين أن نسبة 45 % أجابت بـ نعم وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على إلتزام كل من المسؤول والعمال في جو من الاحترام المتبادل ونوع من الاحترافية ، فالعمل يكون في جو من التفاهم والانسجام وهو ما يزيد القدرة على العمل والاستمرارية عليه .

الجدول رقم (29) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تقديم فريق العمل الدعم للعامل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	19	% 47.5
لا	10	% 25
أحيانا	11	% 27.5
المجموع	40	% 100

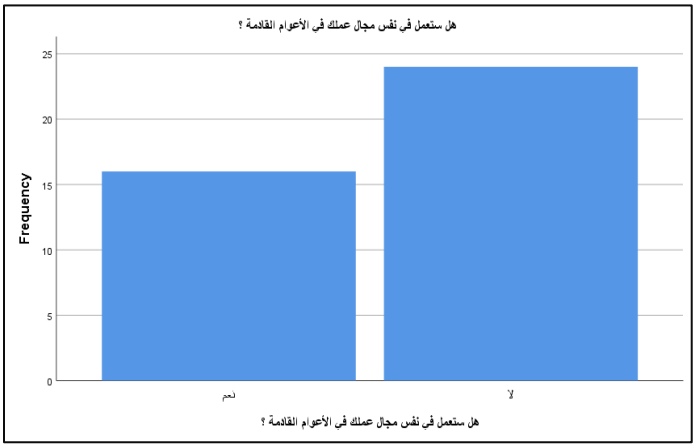


الشكل رقم (29) : يوضح نسب تقديم فريق العمل الدعم للعامل

التعليق : يتضح من الجدول رقم (29) والشكل رقم (29) أن 47.5% من العينة أجابوا بنعم ، بينما أجاب 27.5% من المبحوثين بأحيانا و25% بـ لا ، وهنا يمكن القول على محاولة العاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي في توفير مناخ تنظيمي جيد يسهل العمل فيه وتعزيز روح الفريق الواحد ، وتخطي جميع المشكلات والعلاقات السيئة بين مختلف الموظفين بالمنظمة .

الجدول رقم (30) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب العمل في نفس مجال الوظيفة في الأعوام القادمة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	16	% 40
لا	24	% 60
المجموع	40	% 100

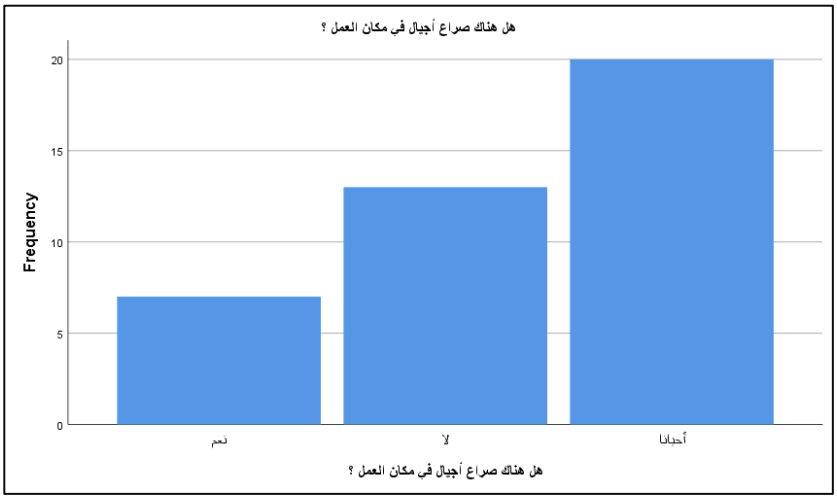


الشكل رقم (30) : يوضح نسب العمل في نفس مجال الوظيفة في الأعوام القادمة

التعليق : يتبين لنا من خلال الجدول رقم (30) والشكل رقم (30) أن نسبة 60% مستعدين للتخلي عن مجال عملهم واستبدال وظائفهم لأجل وظيفة أخرى وقد يرجع السبب الى عدم تكافؤ الجهد المبذول مع الراتب الشهري ، كذا قد تكون توقعاتهم بأن حصولهم على منصب أخر قد يمنحهم امتيازات أفضل وراتب أعلى لأن الوظيفة في مصلحة الاستعجالات الطبية والجراحية تتسم بالمسؤولية والدقة والصبر في أداء المهام ، أما نسبة 40% ترى النتائج بإجابة لا غير مستعدين للتخلي عن منصبهم أو مجال عملهم ، وقد يرجع السبب في تناسب منصبهم مع متطلباتهم وايضا تخوفهم من الندم وعدم القدرة على التأقلم في المنصب الجديد والرجوع إلى بداية مسار مهني لا يتوافق مع مؤهلاتهم العلمية فتنتهي بهم إلى الأسوء (البطالة) .

الجدول رقم (31) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب وجود صراع أجيال في مكان العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	07	% 17.5
لا	13	% 32.5
أحيانا	20	% 50
المجموع	40	% 100

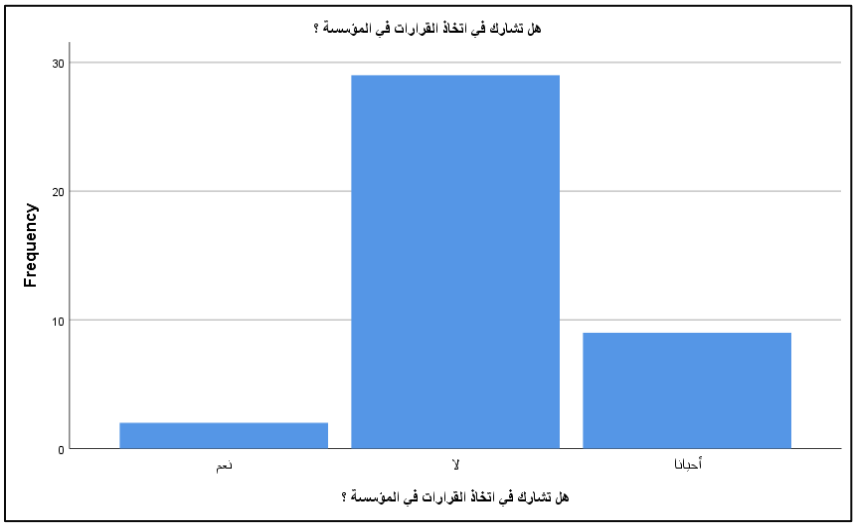


الشكل رقم (31) : يوضح نسب وجود صراع أجيال في مكان العمل

التعليق : يتبين من خلال الجدول رقم (31) والشكل رقم (31) أعلاه أن نسبة 50% كانت إجابتهم بـ أحيانا ، وهذا يقر على وجود بعض المشكلات التنظيمية بين الجيلين القديم والحديث في مكان العمل من حين إلى آخر وهذا حسب ظروف العمل ، كما أن الصراع أزلي بين الجيلين ، أما نسبة 32.5% ترى أنه لا يوجد صراع أجيال وهذا على قدرتهم على الإنسجام والتأقلم مع جميع الفئات العمرية داخل مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي ، وأقر 17.5% من أفراد العينة أن هناك صراع أجيال في العمل والسبب راجع إلى إختلاف الفئات العمرية داخل المؤسسة .

الجدول رقم (32) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المشاركة في اتخاذ القرارات في المؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	02	% 05
لا	29	% 72.5
أحيانا	09	% 22.5
المجموع	40	% 100

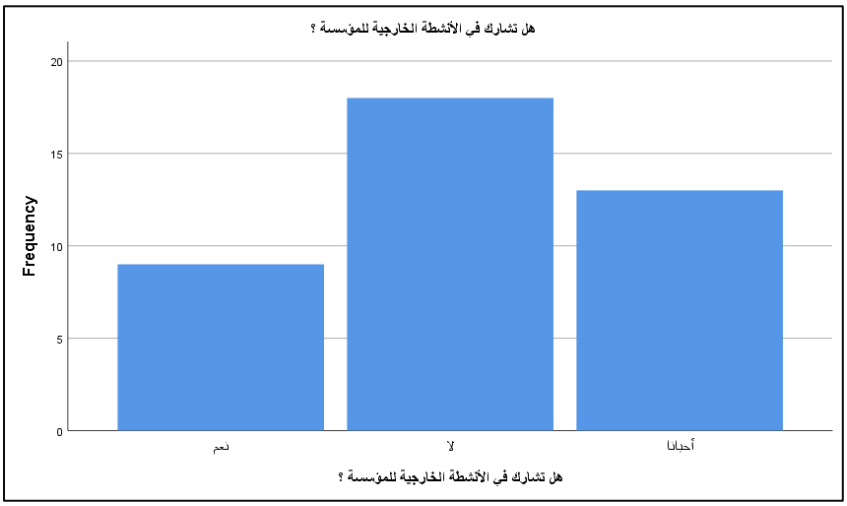


الشكل رقم (32) : يوضح نسب المشاركة في اتخاذ القرارات في المؤسسة

التعليق :يتبين من خلال الجدول رقم (32) والشكل رقم (32) أن نسبة 72.5% من أفراد العينة أجابوا بـ لا ، لأن القرارات التي تتخذ من طرف الإدارة قد تم مناقشتها ودراستها مع النقابة مفوضين من طرف العمال لتمثيلهم وقد لا تناقش مع أعضاء النقابة أصلا نظرا لبيروقراطية الجهاز الإداري ، ولا تصل الى العامل إلا بعد المصادقة من جميع الأطراف لتطبيقها ، أما نسبة 22.5% و 05% كانت اجابتهم بأحيانا ونعم على التوالي ، وهذا لأن بعض القرارات المتخذة من طرف المسؤولين تكون صعبة التطبيق على المواطن أو تعيق السير الحسن وتقديم الخدمات البسيطة للمرضى.

الجدول رقم (33) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المشاركة في الأنشطة الخارجية للمؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	08	% 20
لا	18	% 45
أحيانا	14	% 35
المجموع	40	% 100

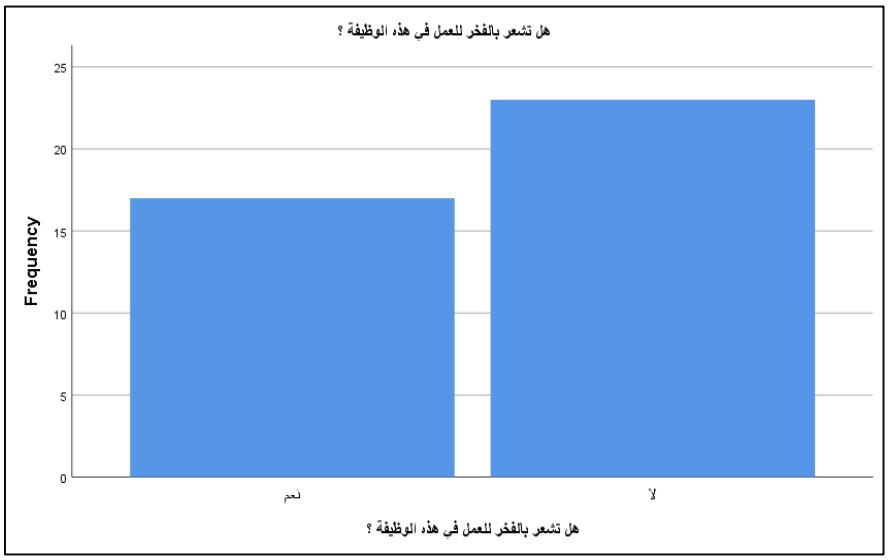


الشكل رقم (33) : يوضح نسب المشاركة في الأنشطة الخارجية للمؤسسة

التعليق : يتبين من خلال الجدول رقم (33) والشكل رقم (33) أن 45% من المبحوثين أجابوا بـ لا ، و35% أجابوا بأحيانا بينما 20% أجابوا بنعم ، وهذا يعني أن أغلبية العاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي لا يشاركون بالأنشطة الخارجية للمؤسسة بصفة كبيرة كالرحلات الصيفية والشتوية و الأنشطة الرياضية وغيرها بسبب تواضع مستوى الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة وعدم تقديم المساعدات المادية الكافية التي تقدم يد العون للعامل قصد تحقيق رفاهيته الإجتماعية .

الجدول رقم (34) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الشعور بالفخر للعمل في هذه الوظيفة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	17	% 42.5
لا	23	% 57.5
المجموع	40	% 100

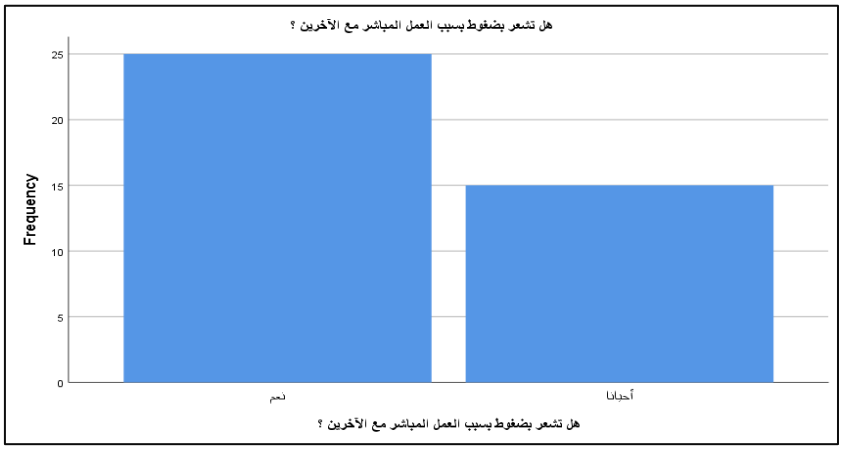


الشكل رقم (34) : يوضح نسب الشعور بالفخر للعمل في الوظيفة

التعليق :يتبين من خلال الجدول رقم (34) والشكل رقم (34) أن النسبة الأكبر من العينة 57.5% أجابت بلا أي لا يشعرون الفخر للعمل في هذه الوظيفة ، وهذا يعود لشعورهم بالإرهاق الوظيفي نتيجة عدم مطابقة مهام الوظيفة التي يمارسونها مع الخصائص الذهنية والجسدية والإجتماعية للعاملين بالمنظمة ، إضافة إلى الضغوط المهنية الممارسة على العاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي وعدم تقدير مجهوداتهم من قبل الإدارة وأفراد المجتمع على حد سواء ، بالمقابل 42.5% من أفراد العينة أجابوا بنعم وذلك للرغبة في العمل في هذا المجال الوظيفي التي يتسم بالإنسانية وزرع قيم التعاون والتضامن بين أفراد المجتمع .

الجدول رقم (35) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الشعور بضغوط بسبب العمل المباشر مع الآخرين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	19	% 47.5
لا	06	% 15
أحيانا	15	% 37.5
المجموع	40	% 100

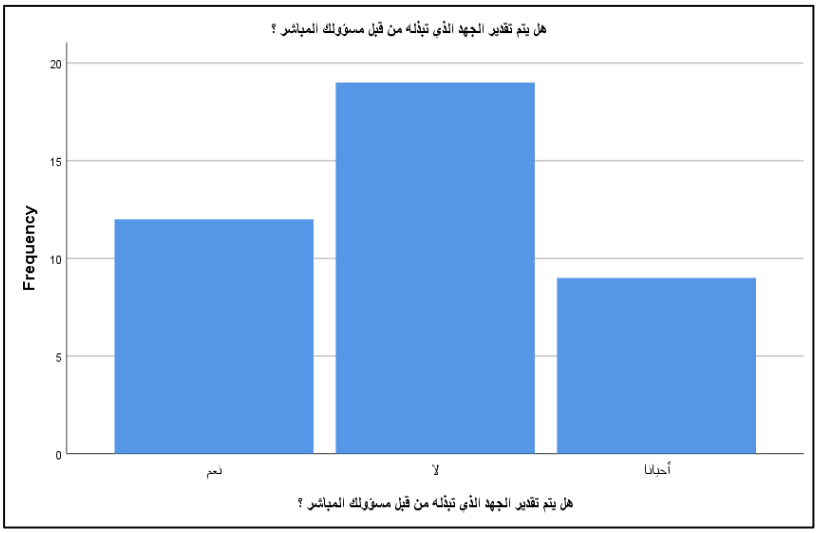


الشكل (35) : يوضح نسبة الشعور بضغوط بسبب العمل المباشر مع الآخرين

التعليق : يبين الجدول رقم (35) والشكل رقم (35) أن نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة بلغت 47.5% أقروا بشعورهم لضغوطات بسبب عملهم المباشر مع الآخرين ، ونسبة 37.5% أجابت بأحيانا ، ويرجع هذا إلى عبئ العمل الكبير المسلط على العاملين بالمنظمة من خلال التواصل مع مختلف شرائح المجتمع ، كذلك علاقة المؤسسة بالبيئة الخارجية وسمعتها السيئة في المجتمع ما يسبب عدة عراقيل في أداء المهام أثناء الدوام للعاملين ، بينما 15% من المبحوثين أجابوا بلا لتعودهم على هذه الضغوطات .

الجدول رقم (36) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تقدير الجهد المبذول من قبل المسؤول المباشر

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	12	% 30
لا	19	% 47.5
أحيانا	09	% 22.5
المجموع	40	% 100

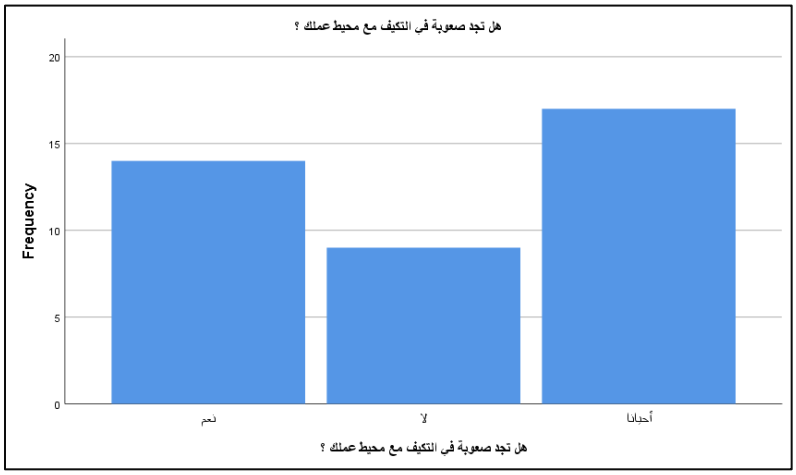


الشكل رقم (36) : يوضح نسب تقدير الجهد المبذول من قبل المسؤول المباشر

التعليق : يتبين من خلال الجدول رقم (36) والجدول رقم(36) أن 47.5% من عينة الدراسة أنه لا يتم تقدير الجهود التي يبذلونها من قبل مسؤولهم المباشر ، وهذا راجع إلى عدم استخدام تقنيات تشجيعية لزيادة الثقة بين الإدارة والموظف من قبل المسؤول المباشر ، وأي إبداع وتفاني في العمل لا يجد التشجيع والشكر والثناء ، في حين أجابت نسبة 30% أجابت بنعم ويمكن إرجاع السبب إلى أن الابداع والتفاني في المجال الصحي يتمثل في العمل المتقن والخدمة النزيهة للمواطن مع تفادي الأخطاء التي قد يقع فيها العامل أثناء أداء مهامه ، وأخيرا نسبة 22.5% أجابت بـ أحيانا أي أن المسؤول المباشر بالمؤسسة نادرا ما يعمل على تشجيع العمال ماديا ومعنويا في المناسبات الوطنية والدينية .

الجدول رقم (37) : يوضح توزيع ونسبة العينة حسب صعوبة التكيف مع محيط العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	14	% 35
لا	09	% 22.5
أحيانا	17	% 42.5
المجموع	40	% 100



الشكل رقم (37) : يوضح نسب صعوبة التكيف مع محيط العمل

التعليق : يتضح لنا من خلال الجدول رقم (37) والشكل رقم (37) أن نسبة 42.5% من العينة أجابوا بأحيانا حيث يجدون بين الحين والآخر صعوبة في التكيف مع محيط العمل ، فبالرغم من الصعوبات والعراقيل الوظيفية والمعوقات التنظيمية من نقص في الإمكانيات المادية والموارد البشرية وانتشار مناخ تنظيمي غير ملائم لراحة العاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي والتي يواجهونها إلا أنهم يعملون على تحسين جو ملائم للتأقلم مع محيط العمل ، أما نسبة 35% من العينة فأجابت بنعم ، حيث يلجأ بعض العاملين للعزلة وعدم الانتماء لفريق العمل ، بالمقابل نسبة 22.5% من أفراد العينة لا يجدون صعوبة في التكيف مع محيط العمل ، أي لهم القدرة على التأقلم وطبيعة المنظمة والتركيز على الجانب الإيجابي والتغلب على ظروف العمل السيئة المحيطة به والسعي لتقديم الأفضل دائما .

ثانيا – مناقشة النتائج :

1– مناقشة نتائج الفرضيات الفرعية :

1–1– مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى :

تنص الفرضية على أنه توجد علاقة بين عدم الالتزام الوظيفي والأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي .

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين عدم الالتزام الوظيفي والأداء المهني ، وتم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25) لحساب قيمة r بين الدرجتين فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (38) : يوضح قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين عدم الالتزام الوظيفي والأداء المهني

المتغيرات	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط r	مستوى الدلالة	القرار
عدم الالتزام الوظيفي الأداء المهني	40	–0.686	0.005	دال إحصائيا عند 0.01

من خلال الجدول رقم (38) أعلاه نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة عدم الالتزام الوظيفي والأداء المهني يساوي 0.686– ، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.005، وهي أقل من مستوي معنوية 0.05، إذا توجد علاقة ارتباطية عكسية قوية سالبة دالة إحصائية بين درجة عدم الالتزام الوظيفي والأداء المهني ، بناء على ذلك نقبل الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة بين عدم الالتزام الوظيفي والأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية بالوادي ، أي أنه كلما زاد عدم الالتزام الوظيفي أدى ذلك إلى نقص في الأداء المهني للعاملين .

وقد تبين من خلال استجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبيان و نتائج الجداول الخاصة بالفرضية الأولى توصلنا إلى نتيجة مفادها أن لعدم الإلتزام الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين ، وهدا ما أكدته النتائج التالية :

– تبين أن معظم المبحوثين لا يحققوون شيئا ذو قيمة في مجال عملهم بنسبة 57.5% .

– اتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة غير قادرين على مواصلة الدوام أثناء العمل وذلك بنسبة 40% ، كما أقروا بأنهم يشعرون بالملل بسبب روتينية عملهم بنسبة 62.5 %.

– اتضح أن معظم المبحوثين أكدوا عدم إلتزامهم بالأنظمة والقيم السائدة في محيط عملهم وذلك بنسبة 52.5% ، و 47.5 % من المبحوثين لا يتلزمون بسياقات وإجراءات عملك لعدم اقتناعهم بها .

– تبين أن أغلب أفراد عينة الدراسة صرحوا من حين لآخر أنهم يتغيبون عن العمل وذلك بنسبة 37.5 % ، بينما أقر 75 % من المبحوثين أنهم يتأخرون في الوصول للوقت المحدد لدوام العمل .

– تبين أن غالبية المبحوثين غير مستعدين للتضحية بالعمل لساعات إضافية لضمان السير الحسن داخل المؤسسة بنسبة 57.5 % .

– تبين كذلك أن أغلبية مجتمع البحث لا يهتمون بمستوى إنتاجية عملهم بنسبة 65 % .

- اتضح بأن معظم المبحوثين يشعرون بأنهم متهاونون ومهملون في إنجازهم لمهام وظيفتهم وذلك بنسبة 45 %

1-2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية على أنه توجد علاقة بين عدم الرضا الوظيفي والأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي.

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين عدم الرضا الوظيفي والأداء المهني ، وتم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25) لحساب قيمة r بين الدرجتين فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (39) : يوضح قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين عدم الرضا الوظيفي والأداء المهني

المتغيرات	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط r	مستوى الدلالة	القرار
عدم الرضا الوظيفي الأداء المهني	40	-0.850	0.008	دال إحصائيا عند 0.01

من خلال الجدول (39) أعلاه نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة عدم الرضا الوظيفي والأداء المهني يساوي 0.850- ، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.008، وهي أقل من مستوي معنوية 0.05، إذا توجد علاقة ارتباطية عكسية قوية جدا سالبة دالة إحصائية بين درجة عدم الرضا الوظيفي والأداء المهني ، بناء على ذلك نقبل الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة بين عدم الرضا الوظيفي والأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية بالوادي ، أي أنه كلما زاد عدم الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى نقص في الأداء المهني للعاملين .

وقد اتضح من خلال استجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبيان و نتائج الجداول الخاصة بالفرضية الثانية توصلنا إلى نتيجة مفادها أن لعدم الرضا الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين ، وهدا ما أكدته النتائج التالية :

- تبين أن أغلبية المبحوثين أكدوا أن العمل الذي يقومون به لا يتناسب مع قدراتك الذهنية والجسدية بنسبة 52.5 % .
- تبين أن نسبة كبيرة من المبحوثين أقروا أن الترقية في المؤسسة لا تتم على أساس العدل والمساواة 52.5 % ، كذلك أكدوا أن الإدارة غير عادلة في توزيع الحوافز ومنح العلاوات الوظيفية وذلك بنسبة 55 % .
- اتضح أن أغلبية أفراد العينة أقروا بأن النظام التكنولوجي بالمؤسسة لا يساعد على أداء مهامهم بنسبة 80 %.
- اتضح أن المؤسسة لا تزود العاملين بالتدريب المطلوب لاحتياجاهم الوظيفية وذلك بنسبة 90 % .
- أقر 62.5 % من المبحوثين بأن الأجر الشهري لا يلبي احتياجاتهم المعيشية ، كذلك أكدوا أن الوظيفة التي يمارسونها لا تحقق طموحاتهم ورفاهيتهم الاجتماعية بنسبة 67.5 %.
- تبين أن المؤسسة لا تتيح للعاملين فرصا للترقية والتقدم الوظيفي كما أقر 72.5 % من أفراد العينة .

1-3- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة :

تنص الفرضية على أنه توجد علاقة بين عدم الانتماء الوظيفي والأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي .

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين عدم الانتماء الوظيفي والأداء المهني ، وتم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25) لحساب قيمة r بين الدرجتين فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (40) : يوضح قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين عدم الإنتماء الوظيفي والأداء المهني

المتغيرات	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط r	مستوى الدلالة	القرار
عدم الانتماء الوظيفي الأداء المهني	40	-0.764	0.004	دال إحصائيا عند 0.01

من خلال الجدول رقم (40) أعلاه نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة عدم الانتماء الوظيفي والأداء المهني يساوي 0.764- ، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.004، وهي أقل من مستوي معنوية 0.05، إذا توجد علاقة ارتباطية عكسية قوية جدا سالبة دالة إحصائية بين درجة عدم الانتماء والأداء المهني ، بناء على ذلك نقبل الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة بين عدم الانتماء الوظيفي والأداء المهني للعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية بالوادي ، أي أنه كلما زاد عدم الانتماء الوظيفي أدى ذلك إلى نقص في الأداء المهني للعاملين .

وقد اتضح من خلال استجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبيان و نتائج الجداول الخاصة بالفرضية الثالثة توصلنا إلى نتيجة مفادها أن لعدم الإنتماء الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين ، وهدا ما أكدته النتائج التالية :

- تبين أن أغلبية أفراد العينة أقروا أن علاقاتهم مع زملائهم في العمل أحيانا جيدة وأخرى سيئة بنسبة37.5 %، كما أن 55 % من عينة البحث أقروا بأن علاقتهم مع مديرهم غير جيدة .
- تبين أن أغلبية المبحوثين أكدوا أنهم لن يعملوا في نفس مجال عملهم في الأعوام القادمة بنسبة 60 % ، كذلك 57.5 % من المبحوثين لا يشعرون بالفخر للعمل في هذه الوظيفة .
- اتضح أن نصف المبحوثين أن هنا صراع أجيال في مكان العمل أحيانا أي بنسبة 50 % .
- اتضح أن أغلب أفراد العينة أقروا بأنهم لا يشاركون في اتخاذ القرارات في المؤسسة بنسبة 72.5 % ، ولا يشاركون كذلك في الأنشطة الخارجية للمؤسسة بنسبة 45 % .
- يشعر 47.5 % من مجتمع البحث بضغوط بسبب العمل المباشر مع الآخرين .
- لا يتم تقدير الجهد الذي يبذله العاملون بالمنظمة من قبل مسؤولهم المباشر كما أكد 47.5% من المبحوثين.
- تبين أن غالبية أفراد العينة أكدوا صعوبة التكيف مع محيط عملهم أحيانا وذلك بنسبة 42.5 % .

2- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية :

تنص الفرضية الرئيسية على أنه : للاغتراب الوظيفي علاقة بالأداء المهني بالعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي.

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني ، وتم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25) لحساب قيمة معامل الارتباط بيرسون r بين الدرجتين فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم(41) : قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني

المتغيرات	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط r	مستوى الدلالة	القرار
الاغتراب الوظيفي الأداء المهني	40	-0.710	0.000	دال إحصائيا عند 0.01

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة الاغتراب الوظيفي والأداء المهني ، يساوي 0.710- ، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي أقل من مستوي معنوية 0.05، إذا توجد علاقة ارتباطية عكسية قوية جدا سالبة دالة إحصائية بين درجة الاغتراب الوظيفي والأداء المهني ، بناء على ذلك نقبل الفرضية الرئيسية القائلة بأنه : للاغتراب الوظيفي علاقة بالأداء المهني بالعاملين بمؤسسة الاستعجالات الطبية الجراحية بالوادي ، أي أنه كلما زاد الاغتراب الوظيفي أدى ذلك إلى نقص في الأداء المهني للعاملين.

3- التوصيات والحلول :

* العدل والمساواة بين الموظفين ومراعاة ظروفهم الاجتماعية .
* توفير النقل الوظيفي والأمن وكل آليات الراحة المتاحة للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية وكذلك للمرضى .
* إعطاء حق الترقية لكل العاملين بالمنظمات وتحقيق العدالة في توزيع الحوافز والعلاوات والمنح الوظيفية .
* تطوير الأداء المهني للعمال بإنشاء دورات تكوينية وتدريبية متواصلة .
* مشاركة العمال في اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاستشفائية واعتماد مبدأ الديمقراطية في ذلك .
* احترام الجيل الجديد من الموظفين للجيل القديم وأخذ النصائح منهم .
* توفير العدد الكافي من العاملين بالمؤسسات الاستشفائية لتغطية حاجيات المواطن وضمان السير الحسن للعمل.
* التخطيط لتطوير النظام التكنولوجي بالمؤسسات عن طريق الرقمنة لتسهيل الخدمات الصحية لأفراد المجتمع .

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل عرضنا أهم الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية لهذه الدراسة ، والتي تعتبر الركيزة الأساسية لأي بحث علمي وذلك بدءًا بالمنهج المستخدم في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الإعتماد على أدوات جمع البيانات وهي الاستبيان، كما عرضنا مجالات الدراسة المكانية والبشرية والزمنية للمؤسسة، وتم تطبيق الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة وذكر أهم خصائصها.

وأخيرًا حددنا مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات التي تم جمعها من الدراسة الحالية للخروج بنتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات.

ليتم معالجتها والخروج بأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة التطبيقية التي قمنا بها على عينة من عمال الاستعجالات الطبية والجراحية بالوادي .

الخاتمة

انطلقت هذه الدراسة في محاولة جادة لمعرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني للعاملين لدى عمال مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية الشهيد بسر معراج ببلدية الوادي ، ومن خلال هذه الدراسة وفي ضوء ما سبق يمكن اعتبار ظاهرة الإغتراب الوظيفي أحد أهم الظواهر الاجتماعية والمعوقات الوظيفية الأكثر انتشارا في بيئة عمل مختلف المؤسسات تلك المتعلقة بالموارد البشرية ، والتي حظيت باهتمام كبير من قبل علماء الاجتماع بالرغم من أنه بدا متأخرا الاهتمام بمشكلة الاغتراب الوظيفي في ميدان العلوم الإجتماعية مقارنة بالعلوم الأخرى ، إلا أنه يزال من القضايا المثيرة للاهتمام نظرا لآثاره السلبية على أداء الفرد العامل أو المنظمة وعلى المجتمع ككل ونظرا لما يفرزه من مخاطر جمة ، فقد أظهر علماء الإجتماع أن العمل يجعل الإنسان مغتربا بالرغم من كثرة الناس المحيطين بالفرد ، أي أن العمل يكون خارج نطاق العامل .

ولقد حاولت هذه الدراسة تناول موضوع الاغتراب الوظيفي في إطاريه النظري والتطبيقي حيث تم التطرق في الجانب النظري إلى تحديد المفاهيم المتعلقة بكل من الاغتراب الوظيفي والأداء المهني ، وكذا محاولة تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة والتعرض للدراسات السابقة التي تناولت نفس موضوع دراستنا . ومن أجل اختبار الفرضيات جاءت الدراسة التطبيقية حول عينة من عمال مؤسسة الاستعجالات الطبية والجراحية الشهيد بسر معراج بمدينة الوادي من خلال استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية .

واستنادا على النتائج المتحصل عليها من الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية تمكنا من الخروج بنتيجة أنه للاغتراب الوظيفي علاقة عكسية قوية بالأداء المهني للعاملين ، فنحن اليوم أصبحنا مجبورين على الاهتمام بالجانب الاجتماعي للعاملين ، و ذلك من أجل توفير ظروف ملائمة للعمل من اجل استغلال الموارد البشرية و الرفع من مستوى الأداء المهني و زيادة المردودية في العمل ، كذلك الاهتمام ببيئة العمل من حيث إحقاق نظام حوافز فعال وعادل، وإتباع مبدأ الشفافية في الإعلان عن تلك الحوافز سواء كانت مادية أو معنوية و التركيز على دور الفرد، من خلال تمكينه مما يعطيه سقفا من الحرية لتحمل المسؤولية مما يشعره بقيمته وفاعليته في تلك المؤسسة و ذلك يساعد في التقليل من هذه الظاهرة الاجتماعية التي تهدد الموظفين في مختلف المؤسسات.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1- ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، م13، مادة (غ ، ر، ب)، ط3، 1994 .

2- أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، دار عالم الكتب، ط01، مجلد 01، القاهرة، 2008.

3- البستاني بطرس ، محيط المحيط، ساحة رياض الصلح، بيروت، لبنان، مادة (غ، ر، ب) ، د.ط ، 1988.

4- الجبوري يحي ، الحنين والغربة في الشعر العربي، الحنين إلى الأوطان، دار مجدلاوي، عمان، الأردن، ط1 ، 2007 .

5- الحمد محمد حمد ، الاغتراب الوظيفي ، المجلة العربية ، العدد 324 ، ، الرياض، المملكة العربية السعودية ، 2004 .

6- الزيات كمال عبد الحميد ، العمل وعلم الإجتماع المهني (الأسس النظرية والمنهجية)، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، (د.ط)، جامعة القاهرة، 2002.

7- الصحاف حبيب ، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، عربي إنجليزي، مكتبة لبنان ناشرون، ط01، بيروت، لبنان، 1997.

8- الصيرفي محمد ، السلوك الإداري و العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008.

9- العيساوي عبد الرحمان محمد، ، علم نفس و مشكلات الفرد ، المكتب العربي الحديث ، الاسكندرية ، 1997.

10- الشحص عبد العزيز – الدمياطي عبد الغفار، قاموس التربية الخاصة والتأهيل غير العاديين، مكتبة أنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1992.

11- الشربيني لطفي ، عادل صادق، معجم مصطلحات الطب النفسي، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي.

12- بنات بسام ، ظاهرة الاغتراب لدى طلبة الثانوية العامة في مدينة الخليل وعلاقتها ببعض المتغيرات ، مجلة جامعة بيت لحم ، العدد 24 ، 2005.

13- بن عبد الله الباحسين سامي ، الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات الخاص السعودي، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد 14، عدد 02، جامعة الكويت، الكويت، ماي 2007.

14- بهجة محمد عبد السميع، الإغتراب لدى المكفوفين ظاهرة وعلاج، دار الوفاء للدنيا، ط1، الإسكندرية، 2007.

15- حينوني رمضان ، الإغتراب في شعر محمد الماغوط ، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2015 .

16- بوخلوة باديس – قمو سهيلة ، آثار أنماط القيادة الإدارية على الالتزام الوظيفي ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 11، 2017 .

17- بودبزة إكرام – يوب أمال ، أثر التغيير التنظيمي على الالتزام التنظيمي للعاملين من وجهة نظرهم ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، 2019 .

18- بوعطيط جلال الدين ، الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي – دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة منتوري محمود ،قسنطينة ، 2009 .

19- جبلي فاتح، الترقية الوظيفية والإستقرار المهني، دراسة ميدانية المؤسسة الوطنية للتبغ والكبريت، وحدة الخروب، قسنطينة، مذكرة ماجستير (منشورة) ، جامعة المنتوري، قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم الإجتماع والديمغرافيا، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، 2006/2005.

20- جودنز أنطوني: ترجمة أديب يوسف، الرأسمالية والنظرية الحديثة، المنظمة العربية للترجمة، بيروت، دط، دس.

21- حامد زهران سناء ، دراسات في سيكولوجيا الاغتراب، دار غريب، القاهرة، مصر، 2003.

22- حامد خالد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار الجسور للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2007.

23- حمد ابراهيم خضر، اعداد البحوث والرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة، ، كلية التربية، جامعة الأزهر، 2013 .

24- خيضر نعمة عباس، عدنان تايه والنعيمي، فلاح تايه، البيروقراطية والإغتراب التنظيمي: دراسة تطبيقية في منظمات خدمية، مجلة كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة بغداد، العدد40.

25- دادي ناصر وآخرون، مراقبة التسيير في المؤسسة الإقتصادية، دار المحمدية العامة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.

26- راوية محمد حسين، إدارة الموارد البشرية – رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، دط، 2003.

27- ربحي مصطفى عليان – عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي)النظرية والتطبيق(، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2000.

28- رونالدر يجيو، ترجمة فارس حلمي، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الشروق، عمان، 1999.

29- سيد مصطفى أحمد ، إدارة البشر الأصول والمهارات، دار العادي الجديد، القاهرة، دط، 2000.

30- شبات جلال اسماعيل، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية، دراسة حالة، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2012.

31- ظاهر أحمد محمد علي، الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السودانية –دراسة تحليلية- مجلة العلوم والثقافة جامعة السودان، مجلد 2، 02 نوفمبر 2011.

32- عاشور أحمد صقر، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 2004.

33- عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005.

34- عبد السلام رمضان محمود ، محددات ظاهرة الاغتراب في العمل – دراسة تطبيقية مقارنة على العاملين بشركة مصر للغزل والنسيج بالمحلة الكبرى"، كلية التجارة ، جامعة طنطا، جمهورية مصر العربية، 2010 .

35- عوض عامر ، السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، د1، الأردن، عمان، 2007.

36- محمدي عبد القادر ، الإنتماء التنظيمي :الماهية والمفهوم ، مجلة أنسنة للبحوث والدراسات ، المجلد 07 ، العدد الأول ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، 2016 .

37- مربوحة بولحبال نوار، محاضرات في علم الإجتماع التربية، دار العرب للنشر والتوزيع، ج01، وهران، الجزائر، 2005.

38- مزهودة عبد المليك ، الأداء بين الكفاءة والفعالية ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الأول ، نوفمبر 2001 .

الملاحق

الملحق رقم(1): استبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: تنظيم وعمل

الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني الأداء المهني للعاملين

دراسة ميدانية لعينة من عمال مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية الشهيد بسر معراج بالوادي

بعد التحية،

يسرنا نحن طلبة السنة ثانية ماستر علم اجتماع تخصص تنظيم وعمل أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة المعدة في إطار بحث تكميلي لنيل شهادة الماستر الأكاديمي .

فنرجو من سيادتكم ملأ هذه الاستمارة من خلال وضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة علما أن جميع أجابتكم تستخدم لغرض البحث العلمي .

الموسم الجامعي : 2023/2022

- **البيانات الشخصية :**

1- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر :

- من 21 – 30 سنة ☐
- من 31 – 40 سنة ☐
- من 41 - 50 سنة ☐
- من 51 سنة فما فوق ☐

3- المؤهل العلمي: ثانوي ☐ تقني سامي ☐ جامعي ☐

4- الحالة الاجتماعية: أعزب(ة) ☐ متزوج(ة) ☐ مطلق(ة) ☐ أرمل(ة) ☐

5- الأقدمية:

- من 01 – 10 سنوات ☐
- من 11 – 20 سنة ☐
- من 21 سنة فما فوق ☐

6- المسافة بين السكن ومكان العمل: بعيد ☐ بعيد نوعا ما ☐ قريب ☐

المحور الأول: لعدم الالتزام الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين

1- هل لديك القدرة على مواصلة الدوام أثناء العمل ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

2- هل تحقق شيئا ذو قيمة في مجال عملك ؟

نعم ☐ لا ☐

3- هل تشعر بالملل بسبب روتينية عملك ؟

نعم ☐ لا ☐

لماذا؟.....

4- هل تلتزم بسياقات وإجراءات عملك رغم عدم اقتناعك بها ؟

نعم ☐ لا ☐

5- هل تلتزم بالأنظمة والقيم السائدة في محيط عملك ؟

نعم ☐ لا ☐

لماذا؟.....

6- هل تتغيب عن العمل ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

لماذا؟.....

7- هل تتأخر في الوصول للوقت المحدد لدوام العمل ؟

نعم ☐ لا ☐

8- هل تستعد للتضحية بالعمل لساعات إضافية لضمان السير الحسن داخل المؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

لماذا؟.....

9- هل تهتم بمستوى إنتاجية عملك ؟

نعم ☐ لا ☐

10- هل تشعر بأنك متهاون ومهمل في انجازك لمهام وظيفتك ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

المحور الثاني: لعدم الرضا الوظيفي علاقة بالأداء المهني للعاملين

1- هل العمل المسند إليك يتناسب مع مؤهلك العلمي ؟

نعم ☐ لا ☐

لماذا؟.....

2- هل العمل الذي تقوم به يتناسب مع قدراتك الذهنية والجسدية ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

3- هل نسبة الإضراب في المؤسسة كبيرة ؟

نعم ☐ لا ☐

4- هل تتم الترقية في المؤسسة على أساس العدل والمساواة ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

5- هل الإدارة عادلة في توزيع الحوافز ومنح العلاوات الوظيفية ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

6- هل يساعد النظام التكنولوجي بالمؤسسة على اداء مهامك ؟

نعم ☐ لا ☐

7- هل يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية ؟

نعم ☐ لا ☐

لماذا؟.....

8- هل الأجر الشهري يلبي احتياجاتك المعيشية ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

9- هل تحقق الوظيفية التي تمارسها طموحاتك ورفاهيتك الاجتماعية ؟

نعم ☐ لا ☐

10- هل تتيح لك المؤسسة فرصا للترقية والتقدم الوظيفي ؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الثالث: لعدم الإنتماء علاقة بالأداء المهني للعاملين

1- هل علاقتك مع زملائك في العمل جيدة ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

2- هل علاقتك مع مديرك جيدة ؟

نعم ☐ لا ☐

3- هل يقدم لك فريقك الدعم كلما احتجت إليه ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

4- هل ستعمل في نفس مجال عملك في الأعوام القادمة ؟

نعم ☐ لا ☐

5- هل هناك صراع أجيال في مكان العمل ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

لماذا؟.....

6- هل تشارك في اتخاذ القرارات في المؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

7- هل تشارك في الأنشطة الخارجية للمؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

8- هل تشعر بالفخر للعمل في هذه الوظيفة ؟

نعم ☐ لا ☐

9- هل تشعر بضغوط بسبب العمل المباشر مع الآخرين ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

لماذا؟.....

10- هل يتم تقدير الجهد الذي تبذله من قبل مسؤولك المباشر ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

11- هل تجد صعوبة في التكيف مع محيط عملك ؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐