



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أربيل التقنية
كلية الإدارة التقنية
قسم تقنيات الإدارة

تأثير جودة الحياة الوظيفية في الإغتراب الوظيفي

دراسة تحليلية لآراء عينة من الموظفين في معهد اربيل التقني

بحث مُقدم إلى مجلس قسم تقنيات إدارة الأعمال كجزء من متطلبات نيل الحصول على شهادة بكالوريوس في

علوم تقنيات الإدارة

من قبل:

دلنيا حاجي عالي

طقرة نط نجات عولا

دنيا يوسف محمد

بإشراف :

ديلان فؤاد شيرواني

2023 ميلادي

1444 هجري

2722 كوردي

٠٠٠٠

[قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي (25) وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي (26) وَاخْلُفْ

عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي (27) يَفْقَهُوا قَوْلِي (28)]

ر

(سورة طه 25-28)

إقرار المشرف

أقر ان إعداد البحث الموسومة ((تأثير جودة الحياة الوظيفية في الإغتراب الوظيفي))، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في العلوم الادارية .

المشرف

م.م. ديلان فؤاد شيرواني
التاريخ : 2023 / 5 /

إقرار لجنة المناقشة

نشهد نحن اعضاء لجنة المناقشة باننا اطلعنا على محتويات البحث الموسومة (تأثير جودة الحياة الوظيفية في الإغتراب الوظيفي) وقد ناقشنا محتوياتها وفيما له علاقة بها ووجدنا انها جديرة بالقبول لنيل شهادة البكالوريوس في العلوم الادارية .

مصادقة مجلس لجنة المناقشة في قسم التقنيات الادارية
صادق مجلس قسم تقنيات الادارية / جامعة اربيل التقنية على قرار لجنة المناقشة .

م.م. رقيب عبدالله اوامر
رئيس القسم

التاريخ : 2023 / 5 /

الإهداء

إلى من علمنا الخلق وسعى لننعم بالراحة
إلى والدينا الذين لم يبخلوا علينا إتمام علمنا ومعرفتنا
إلى إخواننا وأخواتنا الأعزاء حفظهم الله ورعاهم
إلى جميع العاملين في الكلية

إلى جميع أساتذتنا وكان لهم فضل علينا بعد الله سبحانه وتعالى

الشكر وتقدير

[رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ] (النمل آية 19)

نحمد الله تعالى حمداً كثيراً طيباً مباركاً على ما وفقنا، وأعاننا ويسر لنا إتمام هذا البحث بفضلته وتوفيقه. نتقدم بالشكر والتقدير لاستاذنا المشرف (ديلان فؤاد شيرواني) على ما أولانا به من الإهتمام والتوجيه ليخرج هذا البحث كما نراه الآن وبصورته النهائية. كما نشكر رئاسة العمادة وكل أساتذتنا الأفاضل الذين أمدونا بالعلم والمعرفة طيلة سنوات الدراسة. وإلى كل من ساعدنا ومد يد العون لنا، فجزاهم الله جميعاً خير الجزاء. ولايفوتنا أن نشكر الكلية التقنية التي كانت مثلاً للصرح العلمي الشامخ. ومن الله التوفيق.

المستخلص

تسعى الدراسة الى توضيح المفاهيم جودة الحياة الوظيفية و الاغتراب الوظيفي صياغته في اطار نظري فلسفي يفسر طبيعة العلاقة بينهما عبر مراجع و تتبع الادبيات ذات الصلة و طرح الاتجاهات الفلسفة الحديثة و بناء مخطط الدراسة قابل للاختبار العلاقة و التأثير بين المتغير المستقل و المتمثل بجودة الحياة الوظيفية و المتغير التابع المتمثل بالاغتراب الوظيفي و تتجسد مشكلة الدراسة من خلال السؤال الاتي:

- ما هو تأثير جودة الحياة الوظيفية في الاغتراب الوظيفي.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف و تشخيص أبعاد متغيرات الدراسة و تحليل علاقات الارتباط و

التأثير بين متغيري و أبعاد الدراسة.

و تمثلت مجتمع الدراسة بالموظفين في المعهد اربيل التقنية ، و تم توزيع (50) استمارة و قد اعيدت (36) منها وقد اعتمدت الدراسة استمارة الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات و المعلومات المتعلقة بالجانب الميداني و تم استخدام برنامج (SPSS – Ver.) للتحليل الاحصائي. (22)

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من اهمها وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين النمو الوظيفي و الاغتراب الوظيفي و عدم وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية (الراتب و المكافآت ، ظروف بيئة العمل ، الامن الوظيفي ، المشاركة في الادارة) و الاغتراب الوظيفي ، اوضحت نتائج التحليل الانحدار البسيط وجود تأثير معنوي لبعده المتغير المستقل (النمو الوظيفي) بشكل منفرد في الاغتراب الوظيفي ، عدم وجود تأثير معنوي لابعاد المتغير المستقل المتمثل ب (الراتب و المكافآت ، ظروف بيئة العمل ، الامن الوظيفي ، المشاركة في الادارة) في الاغتراب الوظيفي ، عدم وجود دورات تدريبية و مؤتمرات داخلية و خارجية لتطوير قدرات الموظفين في الجوانب العلمية ادت الى الشعور بالاغتراب الوظيفي ..

اقترحت الدراسة بتشجيع العاملين و تحفيزهم من خلال مكافئتهم على اتمام أعمالهم بالطريقة السليمة، وكذلك تشجيعهم على ما يقدمونه من أفكار جديدة و الاهتمام بها و مشاركتهم في اتخاذ القرارات الادارية و ايضا المحاولة اهتمام بمعايير جودة الحياة العمل من خلال توفير ظروف عمل صحية و امنة.

كلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية ، الاغتراب الوظيفي

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
II	آيه قرآنية
III	اقرار المشرف
IV	اقرار اللجنة المناقشة
V	الاهداء
VI	الشكر والتقدير
VII	المستخلص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
IX	قائمة الملاحق
1	المقدمة
	الفصل الاول: منهجية الدراسة والدراسات السابقة
3-2	المبحث الاول: منهجية الدراسة
2	اولا: مشكلة الدراسة
2	ثانيا: اهمية الدراسة
3	ثالثا: أهداف الدراسة
3	رابعا: فرضيات الدراسة
3	خامسا: مجتمع وعينة الدراسة
3	سادسا: حدود الدراسة
7-3	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
5	الدراسات العربية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية و الاغتراب الوظيفي
6	الدراسات الاجنبية بجودة الحياة الوظيفية و الاغتراب الوظيفي
7	التعليق على الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : الجانب النظري
	المبحث الأول: جودة الحياة الوظيفية
	اولا: مفهوم جودة الحياة الوظيفية
	ثانيا: اهمية جودة الحياة الوظيفية
	ثالثا: اهداف جودة الحياة الوظيفية
	المبحث الثاني: الإغتراب الوظيفي
	اولا: الاغتراب لاصطلاحا
	ثانيا: الاغتراب الوظيفي
	ثالثا: مظاهر الاغتراب
	الفصل الثالث: الجانب العملي

	المبحث الاول: وصف مجتمع الدراسة و عينته
	المبحث الثاني: وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها
	المبحث الثاني: اختبار نموذج الدراسة وفرضياته
	الفصل الرابع : الإستنتاجات و المقترحات
	اولا: الإستنتاجات
	ثانيا: المقترحات
	قائمة المصادر
	الملخص باللغة الكردية
	الملخص باللغة الانجليزية

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
	دراسات السابقة العربية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفي و الاغتراب الوظيفي	1
	دراسات السابقة الاجنبية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفي و الاغتراب الوظيفي	2
	الإحصاءات الوصفية للبيانات الشخصية	3
	تكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بين ابعاد المتغير جودة الحياة الوظيفية	4
	تكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بين ابعاد المتغير الاغتراب الوظيفي	5
	الارتباط والتأثير بين (جودة الحياة الوظيفية) و(الاغتراب الوظيفي)	6

قائمة الملحق

صفحة	عنوانه	رقم الملحق
	استمارة الاستبيان	-1

المقدمة:

تعتبر الموارد البشرية هي أعلى الموارد للمنظمات، ومصدراً مهماً لتحقيق المزايا التنافسي لها، وأصبح الاستخدام الأمثل لهذه الموارد يعتمد على التدابير التي يمكن اتخاذها لحماية العاملين بديناً ومعنوياً. حيث يعيش العالم فترة من التغيرات المستمرة في كافة مجالات الحياة، سواء كانت الاقتصادية منها والسياسية أو التكنولوجية أو الاجتماعية وغيرها، لذلك فإن منظمات الأعمال الناجحة هي التي تكون قادرة على فهم واستيعاب تلك المتغيرات. حيث اهتمت العديد من الدراسات البحثية في اوانه الاخيرة بقياس جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة، لتحفيز طاقات الافراد الابداعية، وتعزيز القدرة التنافسية.

الآن أن كثيراً من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحترق و الاغتراب الوظيفي ولقد اكتسب موضوع الاغتراب الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية، ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي، و لكن أيضاً في مجال التطوير الاداري، حيث تعتبر من المشكلات الاريية التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية .

إن ظاهرة الاغتراب الوظيفي قضية لا يمكن تجاهلها في مكان العمل، حيث إنها تعكس صورة سلبية عن الذات، فضلاً عن الموقف السلبي اتجاه الوظيفة والعمل، كما و تقلل من مدى الانتاجية داخل المنظمات وفقدان الطاقة نتيجة عدم تلبية احتياجات ورغبات الموارد البشرية داخل المؤسسة، وعدم قدرة العاملين على التعامل مع المصادر التي تولد الضغوط والتي سيؤدي الى زيادة نسبة دوران العمل والتغيب وعدم المشاركة الجماعية في العمل، والانطواء والبعد عن الزملاء وعدم مشاركتهم سواء في حياتهم الخاصة أو العامة، وهذا ينعكس على الانتاجية في المنظمات وبالتالي عدم القدرة على المنافسة، وقد يؤدي الى عدم القدرة على الاستمرارية. وفي هذا السياق يعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية أحد العناصر الرئيسة المؤثرة في الشعور بالاغتراب الوظيفي. وهذا لا بد من الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية، لخلق بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة تحقق للمورد البشري التوازن بين بيئة العمل ومتطلباته وبين الحياة العائلية ومتطلباتها، ويتمثل ذلك من خلال الاعمال والممارسات التي تقوم بها الادارات المختلفة من أجل رفع مستوى الرضا لدى العاملين واسعادهم وزيادة شعورهم بالثقة والاطمئنان في حياتهم الوظيفية والاسرية، مما يؤدي الى تحقيق أفضل انتاجية.

الفصل الأول

المبحث الأول : منهجية الدراسة

اولاً: مشكلة الدراسة

يواجه القطاع الحكومي في الاقليم كردستان في الاوانة الاخيرة العديد من التحديات و المشكلات التي تؤثر سلباً على أداء الموظفين وجودة الخدمات الحكومية المقدمة للموظفين؛ تبعاً للظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية المحيطة التي تلقي بظلالها على

الموظف الحكومي وعليه، أصبح الموظف العام يعاني العديد من المشكلات التي أصبحت تمثل تحدي كبير لدى عموم الموظفين، مثل عدم الاستقرار الوظيفي والتخلف عن دفع الرواتب، والترقيات غير المتكافئة وعدم العدالة والمساواة بين الموظفين. أن ظاهرة العجز والعزلة وفقدان المعايير وعدم وضوح المستقبل، و الافتقار للانتماء، و الضياع، أصبحت من أبرز السمات السائدة في الحياة الإنسانية في عالم اليوم، و لعل في مقدمة العوامل التي كانت و ما تزال وراء بروز هذه المشاعر التي تولد عنها الإحساس بالاغتراب، تفاقم الأئمة المصاحبة للتحويلات الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية المتسارعة، التي كان لها الأثر الكبير في تزايد انتشار المشاكل الحياتية، و تنامي الضغوط التي قيدت حرية الإنسان و أضعفت إرادته و روابطه الإنسانية إن تحقيق الرضا النفسي والوظيفي للفرد في المنظمة عنصر مهم ومؤثر على أدائه، كما إن إيجاد بيئة عمل صحية وامنة و محفزة، تتوافر الدعم والمشاركة و التوازن بين متطلبات العمل ومتطلبات الاسرة، ينعكس على الصحة النفسية للموظف، ويحول دون تعرضه لعملية الاغتراب الوظيفي. ومن هذا المنطق وفي ضوء ما سبق رأت الباحثون ضرورة الكشف عن طبيعة دور جودة الحياة الوظيفية مدى علاقتها و تأثيرها على الاغتراب الوظيفي لدى موظفين ومن هنا تبرز مشكلة البحث في السعي لإجابة عن السؤال التالي:

- ما هو تأثير جودة الحياة الوظيفية في الاغتراب الوظيفي ؟

ثانياً: أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهميتها عبر أهمية المتغيرات التي تتناولها كالاتي:

1. أهمية القطاع المبحوث المتمثل بالقطاع التعليمي في كونه من القطاعات التي واجهت العديد من التحديات في ظل الظروف المعقدة التي مرت بها اقليم كردستان .
2. ادراك المفاهيم النظرية و الممارسات العلمية لمتغيري الدراسة و المنافع المترتبة عليها.
3. تستمد أهمية هذا الموضوع كونه يعتبر جودة الحياة الوظيفية من أحد الموضوعات المهمة التي حظيت ولا تزال تحظى بإهتمام بالغ من قبل المهتمين بهذا المجال وحجم التأثير الذي تملكه في مجمل البيئة.
4. ربط متغيرات الدراسة في اطار دراسة تطبيقية علمية تغني مكتبات اقليم كردستان بهذه الدراسات و تقديم توصيات و مقترحات تفيد الجامعة المبحوثة.

ثالثاً: اهداف الدراسة :

يهدف البحث الى تحقيق ما يأتي:

- 1- تقديم عرض نظري توضيحي للمفاهيم المتعلقة بمتغيرات البحث بغية زيادة معرفة القارئ بهذه المواضيع الحديثة مجتمعة واطلاعه عليها من خلال استعراض بعض ما اورده الادبيات ذات العلاقة بموضوع البحث.
- 2- تحديد مستوى العلاقة بين ابعاد جودة حياة الوظيفية و الاغتراب الوظيفي
- 3- تحديد تأثير ابعاد جودة حياة الوظيفية و الاغتراب الوظيفي.

رابعاً: فرضيات الدراسة

هناك فرضيتين رئيسيتين:

- 1- فرضية رئيسية الاولى: هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين متغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) و متغير التابع (الاغتراب الوظيفي).
- 2- فرضية رئيسية الثانية : هناك تأثير ذات دلالة احصائية لجودة الحياة الوظيفية على الاغتراب الوظيفي.

خامساً: مجتمع و عينة الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية في اختبار فرضياتها على المنهج الوصفي التحليلي عبر دراسة علاقة وتأثيريين متغيري الدراسة في الجانب النظري للدراسة ، ويتضمن مجتمع الدراسة من العاملين في معهد اربيل التقنية و تم توزيع (50) استمارة و قد اعدت (36) منها و استبعدت (3) لعدم صالحيتها لتحليل الاحصائي

سادسا: حدود الدراسة

تلتزم الدراسة بعدد من المحددات المكانية والزمانية والبشرية وهي كالآتي:

1. الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة الحالية في المعهد اربيل التقنية .
2. الحدود الزمانية: وتتمثل بمدة إعداد الدراسة التطبيقية ، حيث تم توزيع الاستبانة واسترجاعها خلال الفترة التي امتدت للمدة اسبوعين.
3. الحدود البشرية: تختبر الدراسة الحالية فرضياتها عبر آراء الموظفين في العينة المبحوثة .

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

1- دراسات السابقة العربية

الدراسات السابقة العربية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية و الاغتراب الوظيفي

جدول (1) يوضح دراسات السابقة العربية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية و الاغتراب الوظيفي

1- دراسة (البليبيسي 2014)	
عنوان الدراسة	جودة حياة الوظيفية و اثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في منظمات غير الحكومية في قطاع غزة.
منهج الدراسة	الوصفي التحليلي
عينة الدراسة	265 العامل في 56 منظمة غير حكومية
هدف الدراسة	1- التعرف على مستوى جودة الحياة العمل 2- درجة الالتزام بتطبيق عناصرها داخل اروقيتها 3- التعرف على مستوى الاداء الوظيفي لدى العاملين 4- مدى تأثيرها بتطبيق برنامج جودة الحياة العمل .
الاستنتاجات	المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة ذات جودة عالية، كما ن اداء العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة يمتاز بالكفاءة العالية، وكذلك وجود علاقة ايجابية بين جودة حياة العمل و الاداء الوظيفي.
التوصيات	ضرورة التحسين جودة حياة العمل في منظمات غير الحكومية من خلال تركيز على الامان الوظيفي، وفرص الترقية والتقدم ، الاجور والمكافآت والتعويضات، ورفاهية العاملين، وتقويم المظالم داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة.

المصدر: البليبيسي، أسامة زياد يوسف، (2014) جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة ، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، فلسطين (قطاع غزة)

2- دراسة (سلطان والطائي 2020)	
عنوان الدراسة	تأثير جودة حياة العمل (QWL) في الاندماج الوظيفي
منهج الدراسة	الوصفي التحليلي
عينة الدراسة	وزع الباحث 137 استمارة استبيان وهم مجموع العاملين في كلية الحداثة الجامعة
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير جودة حياة العمل بأبعادها على الاندماج الوظيفي للعاملين بأبعاده في كلية الحداثة الجامعة
الاستنتاجات	1- اشارت نتائج البحث بوجود تأثير ذو دلالة معنوية لجودة حياة العمل بمتغيراتها المختلفة من جهة على الاندماج الوظيفي بمتغيراته المختلفة من جهة اخرى لدى العاملين في كلية مبحوثة 2- كما بينت نتائج البحث ان بيئة العمل لها اهمية كبيرة كمقياس لجودة حياة العمل من خلال التوفير ظروف عمل صحية وامنة، بمعنى ان مشاركة ادارة المنظمة في توفير بيئة عمل متميزة تعطي مدلول للفرد العامل بان المنظمة التي يعمل بها تهتم بجودة حياة المهنية، الامر الذي سينعكس على اندماجه في العمل
التوصيات	1- ضرورة عقد ورش عمل متقدمة للعاملين في الكلية المبحوثة تتعلق بطبيعة وجدوى تطبيق برامج جودة حياة العمل وكيفية التعاطي معها، والمردودات التي على الموظفين جراء هذا التطبيق. 2- التاكيد على دور الادارة العليا في بناء علاقات طيبة بين العاملين يسودها جو من الثقة المتبادلة، فضلا عن استخدام طرائق الايجابي عند ارتكاب الاخطاء من قبل العاملين، وبالتالي يمنحهم الثقة بانفسهم ويزيد من اقبالهم على العمل

المصدر: محمد مشعل سلطان، عادل محمد عد الله الطائي- تأثير جودة حياة العمل في الاندماج الوظيفي: دراسة مسحية في كلية الحداثة الجامعة، مجلة تنمية الرافدين، كلية الادارة والاقتصاد، المجلد(39)، العدد(128)، قسم ادارة الاعمال، جامعة الموصل، العراق، 2020.

3- دراسة (سعيد ، 2017)	
عنوان الدراسة	الاغتراب الوظيفي وعلاقة بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الاوقاف والشئون الدينية
منهج الدراسة	الوصفي التحليلي
عينة الدراسة	جميع العاملين في وزارة الاوقاف وعددها 302 فردا.
هدف الدراسة	هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي ، ومستوي سلوك المواطنة التنظيمية، وتحديد طبيعة العلاقة بينهما، وهدفت الى معرفة الفروق بين متوسطات استجابات المبحوثين تبعا للمتغيرات الديموغرافية لدى العاملين في وزارة الاوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة
الاستنتاجات	<ul style="list-style-type: none"> • ان أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين على مستويات الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الوزارة • إن أفراد مجتمع الدراسة موافقون بشدة على أساليب تحسين ظروف بيئة العمل للحد من الاغتراب الوظيفي • وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات الشعور بالاغتراب الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية • عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة تبعا للمتغيرات الديموغرافية لدى العاملين في وزارة الاوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة العمل على تمكين العاملين ومنحهم صلاحيات اكبر وزرع الثقة في نفوسهم من خلال نشر القيم السلوكية و الاخلاقية و ابعادهم عن الاعباط، والشعور بالعزلة والاغتراب • 2- ينبغي القيام بتعزيز الثقة في نفوس العاملين ، الاداء المهام الوظيفية دون طلب المساعدة من زملائهم في العمل باستمرار

المصدر: سعيد ، محمود عودة ، (2017) ، الاغتراب الوظيفي وعلاقة بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الاوقاف والشئون الدينية) رسالة ماجستير، اكااديمية الازرة و السياسة للدراسات العليا ، جامعة الاقصى ، غزة، فلسطين.

4- دراسة (جمانة، 2020)	
عنوان الدراسة	اهمية التمكين الإداري للحد من الاغتراب الوظيفي، دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية بسكرة
منهج الدراسة	الوصفي التحليلي
هدف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى التمكين الإداري ومستوى الاغتراب الوظيفي في مديرية الحماية المدنية- بسكرة- إبراز أهمية التمكين الإداري في الحد من الاغتراب الوظيفي لدى أعوان التدخل بالمديرية.

عينة الدراسة	و من أجل تحقيق أهداف البحث استخدمت الباحثة استمارة لجمع البيانات و التي وزعت على عينة بلغت 157 فرد.
الاستنتاجات	<ol style="list-style-type: none"> 1. أظهرت الدراسة وجود علاقة معنوية سالبة بين التمكين الإداري والاعتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية 2. أشارت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري على الاعتراب الوظيفي 3. بينت الدراسة أنه يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لكل من فرق العمل، التدريب والتطوير على الاعتراب الوظيفي بالمؤسسة 4. بينت الدراسة أنه لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتفويض السلطة والاتصال الفعال على الاعتراب الوظيفي لدى الأعوان في مديرية الحماية المدنية-بسكرة.
التوصيات	<ol style="list-style-type: none"> 1. ضرورة الاهتمام بتنمية إدراك العاملين لأبعاد التمكين الإداري الأربعة و خاصة في المستويات الإدارية الدنيا من خلال تشجيعهم على تحمل المسؤوليات والنظر إلى أخطائهم كفرص للتعلم. 2. ضرورة اهتمام إدارة الحماية المدنية ببعدي فرق العمل التدريب والتطوير والتي أثبتت الدراسة عدم وجود تأثير لهم في الاعتراب الوظيفي 3. تعزيز مستويات تفويض السلطة في المصالح على أن تكون تلك الصلاحيات موثقة ومحددة 4. وضع أخصائي نفسي عيادي خاص بوحدة الحماية المدنية، لمساعدتهم في التغلب على مشاكلهم النفسية .

المصدر: جمانة ، كرباع ، (2020) ، أهمية التمكين الإداري للحد من الاعتراب الوظيفي ،دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية بسكرة ، رسالة ماجستير ، جامعة محمد خيضر-بسكرة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير، الجزائر

2- الدراسات الأجنبية

الدراسات السابقة الأجنبية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفي و الاعتراب الوظيفي

جدول (2) دراسات السابقة الأجنبية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفي و الاعتراب الوظيفي

1- دراسة (Fikry, 2021)	
عنوان الدراسة	The extent of the relationship between the dimensions of quality of work life and the level of satisfaction and job performance of workers within organizations
منهج الدراسة	دراسة التطبيقية
عينة الدراسة	تم توزيع 400 استمارة على 10 فندق وتم استبعاد 79 استمارة وتم إدخال بيانات 321 استمارة.
الاستنتاجات	وقد توصل البحث الي هذه نتائج اهمها: لا يوجد تأثير المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة بيئة العمل الوظيفية.وبرنامج النقابات العمالية على اداء العاملين. لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل في الفنادق محل البحث ،على أداء العاملين داخل المنظمة.
اهم التوصيات	<ol style="list-style-type: none"> 1- زيادة اهتمام الإدارة العليا بحصول العاملين على معلومات عن أهداف العمل، واستخدام الإدارة العليا للتغذية العكسية للحصول على رد فعل العاملين. 2- إنشاء وحدة للبحوث تتبع مدير الفندق شخصياً، تكون مهمتها إجراء البحوث المسحية بشكل دوري لقياس الرضا الوظيفي للعاملين وعرضها على مدير الفندق

Refrence : Fikry, Muhammad” The extent of the relationship between the dimensions of quality of work life and the level of satisfaction and job performance of workers within organizations, the jazera institute of IT and management information technology.

2- دراسة (Donnell, 2016)	
عنوان الدراسة	"The mediating role of alienation in the development of maladjustment in youth exposed to community violence" الدور الوسيط للاعتراب في تطور سوء التوافق عند الشباب " الذين تعرضوا للعنف الاجتماعي
منهج الدراسة	الوصفي التحليلي

عينة الدراسة	كونت عينة الدراسة من (1478) طالبا من طلاب الصف السادس والثامن ومن الذين شاركوا في استطلاع عالي الخطورة بخصوص الانحراف في السلوك في ولاية نيوهافن الامريكية.
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الوسيط للاغتراب في تطور سوء التوافق عند الشباب الذين تعرضوا للعنف الاجتماعي، كما وهدفت الدراسة إلى تحديد أي من بعدي الاغتراب الالمعيارية والعزلة كوسيط قد يؤثر في سوء التوافق عند الشباب الذي تعرض للعنف الاجتماعي، وهدفت إلى التعرف على التمييز بين مشاهدة العنف وبين التعرض له.
الاستنتاجات	ان الالمعيارية كانت كوسيط جزئي بين التعرض للعنف والمخاطر العالية لسلوك (الانحراف) كما وتوصلت كذلك إلى وجود علاقة بين الاغتراب النفسي وسوء التوافق وكذلك وجود علاقة بين التعرض للعنف وسلوك (الانحراف).
التوصيات	أوصت الدراسة بضرورة الأهتمام بمسببات العنف الاجتماعي وتأثيرها السلبي على الشباب، وأشار إلى دراسة الانماط المتميزة من المخاطر التي يتعرض لها الشباب.

Reference: Donnell Deborah A(2016) The mediating role of alienation in the development of maladjustment in youth exposed to community violence, Yale University Medical School Mary E, Schwab-Stone, New Haven, USA.

ثالثا: التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد إستعراض الدراسات السابقة ذات صلة بالدراسة الحالية، يمكن القول بأن الدراسة الحالية قد أستفادت من جميع هذه الدراسات بشكل أواخر، وبالنظر لما تضمنه عرض الدراسات السابقة من ملخصات الجهود التي قدمها الباحثون في دراسة جودة الحياة الوظيفية و الاغتراب الوظيفي و غزارة المعرفة التي قدمتها هذه الدراسات، تم تحديد الفقرات الاتية لوصف هذه الدراسات ومجالات الاستفادة منها في الدراسة الحالية وسرد موجزها وأوجه التشابه والاختلاف وعلى النحو الاتي:

1. استخدمت معظم الدراسات السابقة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق أهداف كل دراسة منها.
2. وجود توافق فكري بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية مما يدل على عمل مسارها الصحيح ودقة اختبار متغيراتها.
3. الاتفاق الجماعي على أهمية كل من (جودة الحياة الوظيفية و الاغتراب الوظيفي) وتأثيراتها في نجاح او فشل المنظمات.
4. معظم الدراسات السابقة تحقق نوعاً من الربط الفلسفي بين بناء انموذج لمعالجة الانحرافات ومعالجة المشكلة.
5. تنوعت الدراسات في مواضيعها بين الجانبين النظري، والميداني.
6. تم إجراء الدراسات السابقة في بيئات تنظيمية تختلف عن بيئة إقليم كوردستان

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول - جودة الحياة الوظيفية

أولاً: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يجب أن يكون مفهوماً شاملاً يتضمن تحقيق أهداف ومصالح العاملين وأهداف إدارة المؤسسة التعليمية، والتي تعكس بدورها أهداف المرؤوسين، حيث أن زيادة معدلات الرضا الوظيفي للعاملين والنتائج عن مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية يساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وأيضاً تلبية مطالب المجتمع⁽¹⁾.

أهمية جودة الحياة الوظيفية

أن أهمية جودة الحياة الوظيفية تنبع من أنها (توفر بيئة عمل تقلل احتراالات وقوع الحوادث والإصابات)⁽²⁾.
أن جودة الحياة الوظيفية تحقق مزايا لكل من العاملين والدوائر لأنها (توفر للعاملين الأمان الوظيفي والأجور والحوافز والمزايا المناسبة وتضفي الطابع الإنساني على محيط العمل وتوفر ظروف العمل الصحية الآمنة وتوفر الفرص اللازمة لتطوير قدرات العاملين وتضمن لهم فرص الترقى والاندماج الاجتماعي وتتيح لهم الفرصة للتعبير عن ذاتهم بحرية معاً
أن أهمية جودة الحياة الوظيفية تنبع من (وجود علاقة طردية لأبعادها المختلفة مع جودة حياة الفرد الشخصية، فكلما كانت حياة الفرد الوظيفية أكثر زادت كذلك حياته الشخصية جودة، فزيادة أجر الفرد ينعكس على زيادة رفاهية حياته الشخصية والعكس صحيح، ووجود بيئة عمل سليمة وصحية يؤدي كذلك إلى زيادة سعادته الشخصية وإقباله على الحياة، فالفرد السعيد هو الفرد المقبل على الحياة والأكثر إنتاجية في عمله)⁽³⁾. أما (Koppes) فيرى أنها تعمل على (خفض معدل دوران العمل، خفض معدل الغياب عن العمل، حفز العاملين، استقطاب المهارات العالية، الحفاظ على العمالة الحالية بالدوائر، زيادة معدل رضا العاملين الأمر الذي يحقق الأهداف التنظيمية)⁽⁴⁾.

1) سيد جاد الرب- إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية- دار النهضة العربية- القاهرة - 2008 - ص10.

- 2) Gilbert, B., The impact of Union Involvement on the design and Introduction of Quality of Work Life Human Relation V.42, N. 12.
- 3) Sirgy, M. Joseph, Efraty, David, Siegel, Philip and Dong -Jin Lee , A New Measure Of Quality Of Work Life Based On Need Satisfaction And Spillover Theories Social Indicators Research Vol. 55 , 2001.
- 4) Koppes Laura L, Facilitating An Organization To Embrace A Work-Life Effectiveness Culture: A Practical Approach, The Psychologist-Manager Journal, VOL 11, 2008.

ثانياً: أهداف جودة الحياة الوظيفية

أن الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها كل دائرة، هي إدارة العاملين فيها من خلال برامج تطوير جودة حياة العمل هي⁽¹⁾:

- إيجاد بيئة عمل تنسجم وأهمية الموارد البشرية ودورها التفوقي النوعي على المنافسين.
- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين الأهداف الدوائر وأهدافهم وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن.
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.

ان برامج جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى⁽²⁾:

- زيادة ثقة العاملين.
- المشاركة في حل المشاكل.
- زيادة الرضا الوظيفي.
- زيادة الفاعلية التنظيمية.

ويلخص الباحثون على أن من أهم أهداف جودة الحياة الوظيفية إضافة لما سبق هي :

- توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.
- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين.
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين.
- إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل.
- وتحسين جودة الخبرة الوظيفية للعاملين لتحسين إنتاجية وكفاءة الدوائر.
- تعظيم القدرات التنافسية للمؤسسة.

- (1) مؤيد سعيد السالم- إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي- عمان- دار اثناء للتوزيع والنشر-2009 - ص235.
 (2) سيد محمد جاد الرب - ادارة المواد الفكرية والمعرفية في منظمات الاعمال العصرية- دار النهضة العربية- القاهرة-2008 - ص 10.

المبحث الثاني - الإغتراب الوظيفي

اولاً: الاغتراب اصطلاحاً

ووضح حمزة أن الاغتراب هو "الانسلاخ عن المجتمع والعزلة والعجز عن التلاؤم والإخفاق في التكيف مع الأوضاع السائدة في المجتمع واللامبالاة وعدم الشعور بالانتماء بل وأيضاً انعدام الشعور بمغزى الحياة"⁽¹⁾.
 ومن زاوية أخرى فقد عرف محمود الاغتراب بأنه "ظاهرة مركبة وطبيعية إنسانية تتفاوت قوة وضعفاً لمواقف موضوعية وذاتية تمثل إفراطاً في الضغوط والمتطلبات البيئية التي ينجم عنها انعدام الشعور بالهوية وفقدان القدرة نسبياً على إنجاز الأهداف ووضع القرارات، كما يعني فقدان الحس أو غياب الوعي نسبياً والشروء الذهني بصور متفاوتة من شخص لآخر باختلاف المستوى الثقافي والمعرفي والعمق الديني والبناء النفسي ودرجة الضغوط والعوامل النفسية المهيأة"⁽²⁾.
 وعرف الاغتراب أيضاً أنه "شعور الفرد بالعزلة والضياع والوحدة وعدم الانتماء وفقدان الثقة والشعور بالقلق والعدوانية ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، والاعتراب عن الحياة الأسرية والمعاناة من الضغوط النفسية"⁽³⁾.
 فيما عرفت زهران الاغتراب أنه "شعور الفرد بعدم الانتماء، وفقدان الثقة، ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، والمعاناة من الضغوط النفسية، والتي تعرض وحدة الشخص للضعف والانهيار، بتأثير العوامل الاقتصادية والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع"⁽⁴⁾.

- 1) بركات حمزة- الإغتراب- المجلة الإجتماعية القومية – القاهرة – مصر- السنة الثالثة العدد 29- 1992 - ص153.
- 2) محمود بو سمرة، محمد شعيبات، أروى أبو مقدم- الإغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل- مجلة اتحاد الجامعات - مجلد34 ، عدد2- عمان، الأردن- 2014- 1995، ص22.
- 3) وفاء فتحي – الإغتراب وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والإجتماعية لدى عينة من النساء المسافرات أزواجهن- ورقة مقدمة إلى المؤتمر الدولي الثالث لمركز الإرشاد النفسي – القاهرة – 1996م – ص32.
- 4) سناء حامد زهران – فعالية برنامج إرشاد صحة نفسية عقلاني إنفعالي لتصحيح مشاعر ومعتقدات لطلاب الجامعة- رسالة دكتوراه غير منشورة- جامعة المنصورة – دمياط- مصر- 2002م – ص17.

ثانياً: الإغتراب الوظيفي

تعريف الإغتراب: هو "تعبير عن البعد، والنوى، والانفصال عن الآخرين، وهذا الانفصال لا يتم دون مشاعر (الخوف القلق الحنين) التي تسببه أو تصاحبه أو تنتج عنه"⁽¹⁾. كذلك يعرف بأنه "ظاهرة اجتماعية تاريخية قد يتعرض لها الأفراد، والجماعات في العديد من الميادين من خلال انفصال مشاعر الفرد عن القيم، والمعتقدات، والأفكار التي تشكل معايير أساسية للجماعة، أو المنظمة"⁽²⁾.

من ناحية أخرى يعرف بأنه "حالة نفسية يعاني منها الفرد ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع المعاش وبعد الهوية بينه وبين الآخرين على الصعيدين الأسري والاجتماعي بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال، وبالتالي فإنه يعتبر حياته نوع من الهراء المعاش"⁽³⁾. كما عرف بأنه "حالة من الانفصال تحدث بين الإنسان في الجانب الأول، وبين ذاته، وأفعاله، أو ما عداه من بشر، أو أشياء، وهو حالة تكون مسبقة بوحدة حقيقته، أو مفترضة، وتتم بطريقة واعية، ويعقبها نتائج يمكن أن تكون إيجابية، وفعالة؛ فتسير تجاه تحرير الإنسان"⁽⁴⁾ في حين يعرف على أنه "شعور الفرد بالعزلة، وعدم الانتماء، وفقدان الثقة، ورفض القيم، والمعايير الاجتماعية، والمعاناة من الضغوط النفسية، وتعرض وحدة الشخصية للضعف، والانهياب بتأثير العمليات الثقافية، والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع"⁽⁵⁾.

مظاهر الإغتراب

بعد التطور الذي حدث لمصطلح الإغتراب على مستوى المفهوم، كانت من أشهر المحاولات لنقل الإغتراب من مستوى المفاهيم إلى أبعاد يمكن من خلالها ترجمة المفهوم إلى مظاهر ومكونات وسمات. وأصبح بالإمكان اعتبار الإغتراب مفهوماً متعدد الأبعاد، أي يتشكل ويتكون من عدة مكونات أو أبعاد أو مظاهر، وهو يوصف بأنه قطبي الاتجاه، أي يقع في أحد طرفيه الإغتراب وعلى طرفه الآخر يقع الانتماء. وقد حدد (ميلفن سيمان) خمسة استخدامات لهذا المفهوم، وهي (العجز أو انعدام القوة، اللامعنى، العزلة، اللامعيارية، الإغتراب عن تحقيق الذات)⁽⁶⁾ :

- 1) إسرائ الجبوري- سمات الاغتراب في فن ما بعد الحداثة. محلة جامعة بابل - العراق- مجلد22، عدد5، - 2014: 1052).
- 2) جلال شبات - الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية، دراسة حالة-جامعة القدس المفتوحة- جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين-2012- ص5.
- 3) حسن المحمداوي- العلاقة بين الاغتراب والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد(اطروح دكتوراه غير منشورة)- ص25.
- 4) حليم بركات- الاغتراب في الثقافة العربية- مركز دراسات الوحدة العربية- بيروت- لبنان-2006 - ص36.
- 5) سناء زهران- إرشادات الصحة النفسية لتصحيح مشاعر ومعتقدات الاغتراب- ط1- عالم الكتب- القاهرة- مصر-2004- ص12.
- 6) عبد الله بن سعد بن جليغم- واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والإغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض- رسالة دكتوراه غير منشورة - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية - الرياض- 2015- ص80.

ثالثاً: أسباب الاغتراب الوظيفي

- لقد قدم الباحثون في علم النفس وعلم الاجتماع وعلم السلوك التنظيمي العديد من الأسباب التي تؤدي إلى شعور العامل بالاغتراب الوظيفي في محيط العمل. إن أسباب الاغتراب الوظيفي ترجع إلى طبيعة المجتمع الحديث وسيطرة الآلة، وهيمنة التكنولوجيا الحديثة على الإنسان، وسيادة الاتجاهات والأيدولوجيات التسلطية، مما أدى إلى شعور الإنسان بأنه أصبح عبداً للآلة التي صنعها وليس سيداً عليها، وأن الحرية التي سعى من أجل الحصول عليها لم تقدم له سوى الشعور بالعجز والعزلة والاغتراب(1). وقد صنف المطرفي(2) العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي وتتمثل في :
- 1- الخوف وعدم الأمن الوظيفي.
 - 2- نقص الكفاءة.
 - 3- وقت الفراغ الطويل أثناء الدوام الرسمي.
 - 4- سوء التوافق والتكيف.
 - 5- توجيهات العاملين.
 - 6- سوء إدارة الوقت.

- 1) عبد اللطيف عنوز- " الاغتراب الوظيفي ومصادره: دراسة ميدانية حول علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الاردني بإقليم الشمال- دورية الإدارة العامة- المجلد التاسع والثلاثون- العدد الثاني- 1999م- ص47.
- 2) شعيل المطرفي- الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالأداء، دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة- رسالة ماجستير غير منشورة- جامعة نايف للعلوم الأمنية- الرياض، السعودية - 2005- ص(32-37).

الفصل الثالث : الجانب العملي.

اولا: وصف مجتمع الدراسة و عينتها

يعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات الإحصائية شيوعا لجمع المعلومات اللازمة وقد تم ، ومن أجل ذلك تم تصميم قائمة الاستقصاء تتكون من قسمين: يحتوي الجزء الأول على البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة وهي (الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، عدد سنوات الخدمة) بينما يشتمل الجزء الثاني على أسئلة تعتبر كأداة لقياس جودة الحياة الوظيفية و الاغتراب الوظيفي حيث تتكون مجتمع الدراسة من الموظفي المعهد اربيل التقنية والبالغ عددهم (100) موظفا وموظفة وتم توزيع (50) استمارة استبيان و تم استرجاع (36) استمارة و استبعاد (1) بسبب عدم ملائمتهم لتحليل الاحصائي، ثم باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية تمت معالجة البيانات إحصائيا (SPSS Version28) ومن المعالجات الاحصائية المستخدمة (الانحرافات المعيارية ، المتوسطات الحسابية ،النسبة المئوية، التكرارات، معامل الارتباط بيرسون Coefficient (Correlation Pearson)، التحليل الانحدار (Regression Analysis).

ثانيا: وصف و تحليل الخصائص الشخصية

توضح خصائص الافراد المستجيبين من حيث الجنس، فئات العمرية، التحصيل الدراسي ،عنوان الوظيفي ،عدد سنوات الخدمة وتمثل نتائج التحليل في الفقرات التالية و صفاً للخصائص الشخصية للأفراد المستجيبين وبموجب البيانات المستمدة من استمارة الاستبانة والتي وزعت على أفراد المجتمع وخصائصهم كانت على النحو الآتي و كما يوضح الجدول (3) خصائص الشخصية للأفراد المستجيبين..

جدول 3: الإحصاءات الوصفية للبيانات الشخصية

%	F		
34.3%	12	ذكر	ذكر
65.7%	23	انثى	
34.3%	12	25 - 34	العمر
48.6%	17	35 - 44	
17.1%	6	45 +	
(28 ± 8.15)		(Mean ± SD)	
22.9%	8	دبلوم	التحصيل الدراسي
54.3%	19	بكالوريوس	
0.0%	0	دبلوم عالي	
20.0%	7	ماجستير	
2.9%	1	دكتوراه	
28.6%	10	<10	عدد سنوات الخدمة
37.1%	13	10 – 15	
34.3%	12	16 +	
(14 ± 7.08)		(Mean ± SD)	

المصدر : من اعداد الباحثون بواسطة برنامج SPSS

يوضح الجدول (3) خصائص الافراد المستجيبين من حيث الجنس، بأن النسبة الكبرى للمستجيبين هم من الاناث وبلغت (60.7%)، في حين بلغت نسبة الذكور (34.4%). تراوحت أعمار معظم المبحوثين بين (35 و 44 سنة) بنسبة (48.6%)، تليها (25 من 34 سنة) بنسبة (34.3%) ، ثم (45 سنة فأكثر) بنسبة (17.1%) على التوالي. يتمتع معظم الأشخاص في هذا الاستطلاع

بسنوات الخدمة تتراوح من 10 إلى 15 عامًا (37.1%) ، تليها (16 سنة فأكثر) بنسبة (34.3%) ، ثم (أقل من 10 سنة) بنسبة (28.6%) على التوالي. تخرج معظمهم بدرجة البكالوريوس بنسبة (54.3%) تليها درجة دبلوم بنسبة (22.9%) ، ثم الماجستير بنسبة (20%) و الدكتوراه بنسبة (2.9%) على التوالي .

جدول 4: تكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بين ابعاد المتغير المستقل

الانحراف المعيارى	الوسط الحسابى	أتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
1.006	2.600	0.0%	0	25.7%	9	20.0%	7	42.9%	15	11.4%	4	X1
0.963	2.114	0.0%	0	14.3%	5	8.6%	3	51.4%	18	25.7%	9	X2
0.946	2.600	2.9%	1	11.4%	4	40.0%	14	34.3%	12	11.4%	4	X3
1.094	2.543	5.7%	2	17.1%	6	14.3%	5	51.4%	18	11.4%	4	X4
1.287	3.143	17.1%	6	25.7%	9	22.9%	8	22.9%	8	11.4%	4	X5
1.059	2.600	الراتب والمكافآت										المجموع
1.120	3.257	8.6%	3	45.7%	16	14.3%	5	25.7%	9	5.7%	2	X6
1.045	2.714	0.0%	0	25.7%	9	37.1%	13	20.0%	7	17.1%	6	X7
1.060	3.229	8.6%	3	37.1%	13	28.6%	10	20.0%	7	5.7%	2	X8
1.003	3.229	5.7%	2	42.9%	15	22.9%	8	25.7%	9	2.9%	1	X9
1.218	2.600	8.6%	3	17.1%	6	17.1%	6	40.0%	14	17.1%	6	X10
1.089	3.006	ظروف بيئة العمل (الصحة والسلامة)										المجموع
1.094	3.257	14.3%	5	28.6%	10	28.6%	10	25.7%	9	2.9%	1	X11
1.445	2.829	20.0%	7	14.3%	5	14.3%	5	31.4%	11	20.0%	7	X12
0.884	3.429	11.4%	4	34.3%	12	40.0%	14	14.3%	5	0.0%	0	X13
1.141	3.171	الأمن الوظيفي										المجموع
1.140	3.229	17.1%	6	22.9%	8	28.6%	10	28.6%	10	2.9%	1	X14
0.877	2.771	2.9%	1	14.3%	5	45.7%	16	31.4%	11	5.7%	2	X15
1.172	2.543	8.6%	3	11.4%	4	22.9%	8	40.0%	14	17.1%	6	X16
1.063	2.848	النمو الوظيفي										المجموع
1.111	3.000	14.3%	5	17.1%	6	22.9%	8	45.7%	16	0.0%	0	X17
0.963	2.686	5.7%	2	11.4%	4	34.3%	12	42.9%	15	5.7%	2	X18
1.022	3.686	20.0%	7	42.9%	15	28.6%	10	2.9%	1	5.7%	2	X19
1.073	3.714	28.6%	10	31.4%	11	22.9%	8	17.1%	6	0.0%	0	X20
1.374	3.629	40.0%	14	17.1%	6	14.3%	5	22.9%	8	5.7%	2	X21

المجموع	المشاركة في الإدارة	3.343	1.109
العام		2.991	0.504

المصدر: من اعداد الباحثون بواسطة برنامج SPSS

يظهر الجدول (4) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمستجيبين حول (أثر

جودة الحياة الوظيفية في الاغتراب الوظيفي)

- تمثلت بالعبارات (X1 – X5) المتعلقة بالراتب و المكافآت ونسبة الوسط الحسابي العام بلغ (2.60) و بانحراف معياري عام بلغ (1.059) مما يدل على مستوى متوسطة والذي أكده اجابات المبحوثين.
- ان نسبة الوسط الحسابي العام للعبارات (X6 – X10) المتعلقة ظروف بيئة العمل (الصحة والسلامة) بلغ (3.006) و بانحراف معياري عام بلغ (1.089) مما يدل على مستوى متوسطة والذي أكده اجابات المبحوثين.
- ان نسبة الوسط الحسابي العام للعبارات (X11 – X13) المتعلقة بالامن الوظيفي بلغ (3.171) و بانحراف معياري عام بلغ (1.14) مما يدل على مستوى متوسطة والذي أكده اجابات المبحوثين.
- ان نسبة الوسط الحسابي العام للعبارات (X14 – X16) المتعلقة بالنمو الوظيفي بلغ (2.84) و بانحراف معياري عام بلغ (1.06) مما يدل على مستوى متوسطة والذي أكده اجابات المبحوثين.
- ان نسبة الوسط الحسابي العام للعبارات (X17 – X20) المتعلقة بالمشاركة في الادارة بلغ (3.34) و بانحراف معياري عام بلغ (1.10) مما يدل على مستوى العالي والذي أكده اجابات المبحوثين.
- ان نسبة الوسط الحسابي العام للعبارات (X1 – X20) المتعلقة بالابعاد جودة الحياة الوظيفية بلغ (2.991) و بانحراف معياري عام بلغ (0.5) مما يدل على مستوى متوسطة والذي أكده اجابات المبحوثين.

جدول 5: تكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بين ابعاد المتغير الاغتراب الوظيفي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
0.998	3.657	14.3%	5	54.3%	19	20.0%	7	5.7%	2	5.7%	2	Y1
0.976	3.600	11.4%	4	57.1%	20	14.3%	5	14.3%	5	2.9%	1	Y2
1.056	2.943	5.7%	2	31.4%	11	17.1%	6	42.9%	15	2.9%	1	Y3
1.056	3.057	5.7%	2	34.3%	12	25.7%	9	28.6%	10	5.7%	2	Y4
المجموع	العجز	1.021	3.314									ع

1.24 1	3.600	22.9%	8	45.7%	1 6	8.6%	3	14.3%	5	8.6%	3	Y5
1.06 1	3.143	11.4%	4	28.6%	1 0	22.9%	8	37.1%	1 3	0.0%	0	Y6
1.29 0	2.571	8.6%	3	20.0%	7	14.3%	5	34.3%	1 2	22.9%	8	Y7
1.07 1	3.029	8.6%	3	25.7%	9	31.4%	1 1	28.6%	1 0	5.7%	2	Y8
1.166	3.086	اللامعنى										المجموع
1.24 0	2.857	11.4%	4	22.9%	8	17.1%	6	37.1%	1 3	11.4%	4	Y9
0.96 8	4.343	57.1%	2 0	28.6%	1 0	8.6%	3	2.9%	1	2.9%	1	Y10
1.17 3	3.486	20.0%	7	37.1%	1 3	20.0%	7	17.1%	6	5.7%	2	Y11
0.97 3	3.371	11.4%	4	34.3%	1 2	37.1%	1 3	14.3%	5	2.9%	1	Y12
1.11 5	2.857	11.4%	4	8.6%	3	45.7%	1 6	22.9%	8	11.4%	4	Y13
1.094	3.383	اللامعيارية										المجموع
1.13 6	2.343	2.9%	1	14.3%	5	25.7%	9	28.6%	1 0	28.6%	10	Y14
1.28 2	2.657	2.9%	1	34.3%	1 2	14.3%	5	22.9%	8	25.7%	9	Y15
1.01 0	3.457	8.6%	3	48.6%	1 7	31.4%	1 1	2.9%	1	8.6%	3	Y16
0.91 2	3.857	20.0%	7	57.1%	2 0	14.3%	5	5.7%	2	2.9%	1	Y17
1.22 0	3.429	17.1%	6	40.0%	1 4	22.9%	8	8.6%	3	11.4%	4	Y18
1.112	3.149	العزلة الاجتماعية										المجموع
1.01 4	3.829	28.6%	1 0	40.0%	1 4	17.1%	6	14.3%	5	0.0%	0	Y19
1.34 6	2.800	11.4%	4	25.7%	9	14.3%	5	28.6%	1 0	20.0%	7	Y20
0.87 7	3.629	17.1%	6	37.1%	1 3	37.1%	1 3	8.6%	3	0.0%	0	Y21
0.95 4	3.829	25.7%	9	42.9%	1 5	20.0%	7	11.4%	4	0.0%	0	Y22
1.048	3.521	الاغتراب عن الذات										المجموع
0.480	3.288											العام

المصدر: من اعداد الباحثون بواسطة برنامج SPSS

يظهر الجدول (5) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمستجيبين حول (أثر

جودة الحياة الوظيفية في الاغتراب الوظيفي)

- تمثلت بالعبارات (Y4 – Y1) المتعلقة بالعجز ونسبة الوسط الحسابي العام بلغ (3.31) و بانحراف معياري عام بلغ (1.021) مما يدل على مستوى متوسطة والذي أكدته اجابات المبحوثين.
- ان نسبة الوسط الحسابي العام للعبارات (Y8 – Y5) المتعلقة اللامعنى بلغ (3.086) و بانحراف معياري عام بلغ (1.166) مما يدل على مستوى متوسطة والذي أكدته اجابات المبحوثين.
- ان نسبة الوسط الحسابي العام للعبارات (Y13 – Y9) المتعلقة بلامعيارية بلغ (3.383) و بانحراف معياري عام بلغ (1.094) مما يدل على مستوى متوسطة والذي أكدته اجابات المبحوثين.
- ان نسبة الوسط الحسابي العام للعبارات (Y18 – Y14) المتعلقة بالعزلة الاجتماعية بلغ (3.149) و بانحراف معياري عام بلغ (1.11) مما يدل على مستوى متوسطة والذي أكدته اجابات المبحوثين.
- ان نسبة الوسط الحسابي العام للعبارات (Y22 – Y19) المتعلقة بالاغتراب عن الذات بلغ (3.521) و بانحراف معياري عام بلغ (1.048) مما يدل على مستوى متوسطة والذي أكدته اجابات المبحوثين.
- ان نسبة الوسط الحسابي العام للعبارات (Y22 – Y1) المتعلقة بالابعاد اغتراب الوظيفي بلغ (3.288) و بانحراف معياري عام بلغ (0.48) مما يدل على مستوى متوسطة والذي أكدته اجابات المبحوثين.

ثالثا: اختبار نموذج البحث وفرضياتها

يهدف الى تحليل نموذج الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها واختبار العلاقة والتأثير بين متغيري الدراسة المستندة الى الفرضيات الرئيسية ومن خلال استخدام عدد من الادوات والاساليب الاحصائية التي اختبرت لاجراء التحليل على متغيرات الدراسة و يتضمن الجوانب الاتية:

اولا: الارتباط بين متغيرين مستقل (جودة الحياة الوظيفية) و متغير التابع (الاغتراب الوظيفي): من خلال الجدول (4) نوضح العلاقة بينهم و كالاتي:

يوضح الجدول (6) أن وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بين بعد متغير المستقل (النمو الوظيفي) والمتغير التابع (الاغتراب الوظيفي) عبر قيمة معامل الارتباط البالغة (0.384) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05) والتي تحقق فرضية الرئيسة الاولى .

ثانيا: تأثير متغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) على متغير التابع (الاغتراب الوظيفي): من خلال الجدول (4) نوضح العلاقة بينهم و كالاتي:

جدول 6: الارتباط والتأثير بين (جودة الحياة الوظيفية) و(الاغتراب الوظيفي)

ANOVA	Summary	Coefficient	
-------	---------	-------------	--

قيمة الاحتمالية p-value	قيمة إختبار (F)	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (Correlation)	قيمة الاحتمالية p-value	قيمة إختبار (t)	معاملات الانحدار (B)	
0.482	0.506	0.015	0.123	0.000	8.672	3.045	ثابت (Constant)
				0.482	0.711	0.093	الراتب والمكافآت
0.176	1.916	0.055	0.234	0.000	7.896	2.809	ثابت (Constant)
				0.176	1.384	0.160	ظروف بيئة العمل
0.561	0.345	0.01	0.102	0.000	7.988	3.068	ثابت (Constant)
				0.561	0.587	0.069	الأمن الوظيفي
0.023	5.891	0.147	0.384	0.000	9.162	2.628	ثابت (Constant)
				0.023	2.386	0.232	النمو الوظيفي
0.167	2.001	0.057	0.239	0.000	7.261	2.762	ثابت (Constant)
				0.167	1.415	0.157	المشاركة في الإدارة

المصدر : من اعداد الباحثون بواسطة برنامج spss

أظهر الجدول (6) ارتباطاً إيجابياً بين بعد (النمو الوظيفي) لمتغير المستقل والمتغيرات التابعة بنسبة (0.384) من تحليل ارتباط بيرسون ، يعرض نفس الجدول جدول ANOVA للتحقق من ملاءمة المتغيرات المستقلة على متغير التابع ، وبالتالي فإن النموذج بعد النمو الوظيفي مناسب بناءً على (F=5.891 , p-value=0.023) و هي اقل من (القيمة الفا 0.05).
 أظهرت النتائج ان النموذج غير ملائم لابعاد الاخرى لمتغير المستقل المتمثل ب(الراتب و الحوافز، ظروف بيئة العمل ، الامن الوظيفي، المشاركة في الادارة) لان كل القيم الاحتمالية غير معنوية و اكبر من (قيمة Alpha 0.05) .
 تبينت من خلال الجدول (6) وجود تأثير معنوي لبعده النمو الوظيفي في الاغتراب الوظيفي لأن (قيمة الاحتمالية P-Value) هي (0.023) وهي اقل من (قيمة Alpha 0.05) ، يحتوي الجدول أعلاه على نتيجة الثابت والمنحدر وقيمة t ومعامل التحديد (R Square).
 معامل الانحدار (B) لنمو الوظيفي هو (0.232)، مما يعني أن زيادة وحدة واحدة لـ " نمو الوظيفي " ستزيد من اغتراب الوظيفي بمقدار (0.232)، أن المعامل تحديده (R^2) هو (0.147) من تباين الاغتراب الوظيفي يتم تحديده بواسطة متغير مستقل (جودة الحياة الوظيفية) ويتم تحويل التباين المتبقي إلى عوامل أخرى .

الفصل الرابع

الاستنتاجات و المقترحات

يتناول هذا الفصل الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة حسب الجانب الميدانية في العينة المبحوثة، والتي في ضوءها يمكن تقديم المقترحات للجامعة المبحوثة وللدراسات المستقبلية، سيتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وعلى النحو الآتي:

أولاً: الاستنتاجات

1. يتبين أن معظم الموظفين في العينة المبحوثة هم من الإناث، ويدل هذا على اعطاء فرص عادلة للإناث في هذا المجال مقارنة بالذكور.
2. تركزت أعمار أغلبية الموظفين في العينة المبحوثة ضمن فئات عمرية بين (35-44) وهذا ما يعزز قدرة تلك الموظفين في القدرات العقلية .
3. تبين أن الغالبية العظمى من الموظفين في العينة المبحوثة هم من حملة الشهادات البكالوريوس ومن الذين لديهم خدمة كافية في مجال العمل ويدل هذا على محاولة اعتماد على ذوي الخبرة و شهادة العالية.
4. تبين أن الاكثريه العظمى من الموظفين في العينة المبحوثة هم من ذوي سنوات الخدمة الاجمالية ما بين (10-15) سنة وهذا يعكس على صقل المواهب وكسب المهارات والخبرات المناسبة في مجال التخصص والتعامل مع العقبات بالشكل الصحيح.
5. أفرزت نتائج تحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين النمو الوظيفي و الاغتراب الوظيفي
6. أظهرت نتائج التحليل عدم وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية (الراتب و المكافآت ، ظروف بيئة العمل ، الامن الوظيفي ، المشاركة في الادارة) والاعتراب الوظيفي .
7. أوضحت نتائج التحليل الانحدار البسيط وجود تأثير معنوي لبعد المتغير المستقل (النمو الوظيفي) بشكل منفرد في الاغتراب الوظيفي.

8. أوضحت نتائج التحليل الانحدار البسيط عدم وجود تأثير معنوي لابعاد المتغير المستقل المتمثل ب (الراتب و المكافآت ، ظروف بيئة العمل ، الامن الوظيفي ، المشاركة في الادارة) في الاغتراب الوظيفي .
9. عدم وجود دورات تدريبية ومؤتمرات داخلية وخارجية لتطوير قدرات الموظفين في الجوانب العلمية ادت الى الشعور بالاغتراب الوظيفي .

ثانيا: المقترحات

1. تشجيع العاملين وتحفيزهم من خلال مكافئتهم على اتمام أعمالهم بالطريقة السليمة، وكذلك تشجيعهم على ما يقدمونه من أفكار جديدة والاهتمام بها و مشاركتهم في اتخاذ القرارات الادارية .
2. ان بيئة العمل لها اهمية كبيرة كمقياس لجودة حياة العمل من خلال التوفير ظروف عمل صحية وامنة، بمعنى ان مشاركة ادارة المنظمة في توفير بيئة عمل متميزة تعطي شعور للفرد العامل بان المنظمة التي يعمل بها تهتم بجودة حياة المهنية.
3. تنظيم الدورات التدريبية ومؤتمرات داخلية وخارجية لتطوير قدرات الموظفين في الجوانب العلمية مما يقلل الشعور بالاغتراب في وظائفهم.
4. إعطاء مؤسسات القطاع العام اهتماما أكبر لعناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة : العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز عن طريق الشتراك في برامج تدريبية.
5. اعداد دراسة مقارنة بين جودة الحياة الوظيفية في القطاع الحكومي، وجودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية.
6. اجراء الدراسات المستقبلية حول دور جودة الحياة الوظيفية و أثرها على جودة الخدمات الحكومية.

قائمة المصادر

القرآن الكريم أ- المصادر العربية (1) الكتب

- 1- حلیم بركات- الاغتراب في الثقافة العربية- مركز دراسات الوحدة العربية- بيروت- لبنان-2006.
- 2- سيد جاد الرب- إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية- دار النهضة العربية- القاهرة – 2008.
- 3- سناء زهران- إرشادات الصحة النفسية لتصحيح مشاعر ومعتقدات الاغتراب- ط1- عالم الكتب- القاهرة- مصر-2004.
- 4- مؤيد سعيد السالم- إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي- عمان- داراثرء للتوزيع والنشر-2009 .

(2) الرسائل الماجستير

- 1- البلبيسي، أسامة زياد يوسف، (2014) جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة ، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، فلسطين (قطاع غزة)
- 2- جلال شبات - الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية، دراسة حالة-جامعة القدس المفتوحة- جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين-2012.
- 3- الجمانة ، كرباع ، (2020) ، اهمية التمكين الإداري للحد من الاغتراب الوظيفي ،دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية بسكرة ، رسالة ماجستير ، جامعة محمد خيضر-بسكرة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، الجزائر
- 4- حسن المحمداوي(2007)، العلاقة بين الاغتراب والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد- (أطروحة دكتوراه غير منشورة)- الأكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك- الدنمارك-
- 5- سعيد ، محمود عودة ، (2017) ، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الاوقاف والشئون الدينية) رسالة ماجستير، أكاديمية الازارة و السياسة للدراسات العليا ، جامعة الأقصى ، غزة، فلسطين.
- 6- سناء حامد زهران ، فعالية برنامج إرشاد صحة نفسية عقلاني إنفعالي لتصحيح مشاعر ومعتقدات لطلاب الجامعة- رسالة دكتوراه غير منشورة- - جامعة المنصورة ،دمياط ، مصر- 2002م.
- 7- شعيل المطرفي- الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالأداء، دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة- رسالة ماجستير غير منشورة- جامعة نايف للعلوم الأمنية- الرياض، السعودية، 2005.
- 8- عبد الله بن سعد بن جليغم- واقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والإغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض- رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض- 2015.
- 9- وفاء فتحي الإغتراب وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والإجتماعية لدى عينة من النساء المسافرات أزواجهن- ورقة مقدمة إلى المؤتمر الدولي الثالث لمركز الإرشاد النفسي ، القاهرة ، 1996م.

(3) المجلات

- 1- إسراء الجبوري- سمات الاغتراب في فن ما بعد الحداثة. مجلة جامعة بابل - العراق- مجلد22، عدد5، - 2014.
- 2- بركات حمزة- الإغتراب- المجلة الإجتماعية القومية القاهرة مصر- السنة الثالثة العدد 29- 1992.
- 3- عبد اللطيف عنوز- الاغتراب الوظيفي ومصادره :دراسة ميدانية حول علاقتهما ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الاردني بإقليم الشمال- دورية الإدارة العامة- المجلد التاسع والثلاثون- العدد الثاني- 1999م.
- 4- محمد مشعل سلطان، عادل محمد عد الله الطائي- تأثير جودة حياة العمل في الاندماج الوظيفي: دراسة مسحية في كلية الحدياء الجامعة، مجلة تنمية الرافدين، كلية الادارة والاقتصاد، المجلد(39)، العدد(128)، قسم ادارة الاعمال، جامعة الموصل، العراق، 2020.
- 5- محمود بو سمرة، محمد شعيبات، أروى أبو مقدم- الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل- مجلة اتحاد الجامعات - مجلد34 ، عدد2- عمان، الأردن- 2014.
- 6- يوسف عبد عطية بحر- الجامعة الإسلامية- كلية التجارة-مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات – العدد الخامس – يوليو 2013.

ب- المصادر الأجنبية

- 1- DONNELL DEBORAH A(2016) The mediating role of alienation in the development of maladjustment in youth exposed to community violence, Yale University Medical School MARY E, SCHWAB-STONE, New Haven, USA.
- 2- Fikry, Muhammad” The extent of the relationship between the dimensions of quality of work life and the level of satisfaction and job performance of workers within organizations, the jazera institute of IT and management information technology.
- 3- Gilbert, B., The impact of Union Involvement on the design and Introduction of Quality of Work Life Human Relation V.42, N. 12.
- 4- Koppes Laura L, Facilitating An Organization To Embrace A Work-Life Effectiveness Culture: A Practical Approach, The Psychologist-Manager Journal, VOL 11, 2008.
- 5- Sirgy, M. Joseph, Efraty, David, Siegel, Philip and Dong -Jin Lee , A New Measure Of Quality Of Work Life Based On Need Satisfaction And Spillover Theories Social Indicators Research Vol. 55 , 2001.

الملحق



حكومة اقليم كردستان – العراق
وزارة تعليم العالي و البحث العلمي
جامعة اربيل التقنية
كلية ادارة التقنية
قسم تقنيات الادارة

استمارة الاستبيان

أخي الفاضل؛ أختي الفاضلة

نضع بين ايديكم استمارة الاستبيان لدراسة موضوع (اثر جودة الحياة الوظيفي في الاغتراب الوظيفي – دراسة تحليلية لاراء عينة من الموظفين في المعهد اربيل التقنية في مدينة اربيل)

الذي يندرج في إطار إعداد بحث التخرج لنيل شهادة البكالوريوس في العلوم الادارية وإيماننا منا بقدرتكم على مساعدتنا نرجو الإجابة على كل الأسئلة الواردة فيها بموضوعية و دقة للاعتماد عليها كمصدر للبيانات لإعداد هذا البحث العلمي علما أن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، و ستكون لاجابتم الدقيقة مساهمة فعالة وعونا كبيرا لنا في التوصل إلى نتائج موضوعية وعلمية .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام و التقدير

المشرف
ديلان فؤاد شيرواني

الباحثون
دلنيا حاجي عالي
طقرة نط نجات عولا
دنيا يوسف محمد

أولاً: المعلومات الشخصية

من فضلك ، ضع علامة (√) في المربع بما يتناسب مع حالتك:
اللي

- 1- الجنس: ذكر انثى
- 2- العمر: ----- سنة
- 3- التحصيل الدراسي
دبلوم البوريوس لي ماجستير دكتور
- 4 - عدد سنوات الخدمة --- سنة

ثانياً: الأسئلة المتعلقة بالمتغيرات الدراسية:

المتغير الأول: جودة الحياة الوظيفية

بدائل الاجابة					العبارات	ت
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة		
الراتب والمكافآت						أولاً
					يحصل الموظفون على رواتب جيدة مقابل مهامهم الوظيفية.	1.
					يحصل الموظفون على مكافآت جيدة مقابل مهامهم الوظيفية.	2.
					نظام الراتب والمكافآت مبني على مقدار الإنجاز والعطاء في العمل.	3.
					تتسم نظام الراتب والمكافآت بالعدالة مقارنة بمهارات ومجهودات الموظفين مقارنة بما يحصل عليها زملائهم في المهنة.	4.
					يشبع نظام الراتب والمكافآت احتياجات وطلبات الموظفين .	5.
ظروف بيئة العمل (الصحة والسلامة)						ثانياً
					يتوفر نظام الحماية ضد الحرائق في الكلية/ المعهد.	6.
					يهتم المسؤولون بصحة وسلامة افراد الموظفين.	7.

					الحرص الإدارة على اتباع الموظفين لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل.	8.
					يتوفر مساحات في الكلية / المعهد للحصول على اجواء صافية وصحية.	9.
					توفر بيئة العمل في الكلية/ المعهد كافة المستلزمات المادية التي تقلل الاصابات الجسدية والمرضية.	10.
ثالثاً الأمن الوظيفي						
					يضطر الموظفين لتنفيذ مهام اخرى خارج مهامهم الوظيفية للحفاظ على وظائفهم.	11.
					يرغب الموظفين بالإستمرار في عملهم ولا يفكرون في البحث عن فرص عمل بديلة.	12.
					يشعر الموظفون بالإستقرار ولا يعانون من أي تهديد بالإستغناء عن خدماتهم.	13.
رابعاً النمو الوظيفي						
					تسمح الكلية / المعهد مجالاً واسعاً لتطوير امكانيات وقابليات الموظفين فيها.	14.
					توفر الكلية / المعهد معارف ومهارات جديدة باستمرار.	15.
					تنظم الكلية/ المعهد دورات تدريبية ومؤتمرات داخلية وخارجية لتطوير قدرات الموظفين في الجوانب العلمية.	16.
خامساً المشاركة في الإدارة						
					يشارك الموظفون في اتخاذ القرارات التي تخص أعمالهم.	17.
					تشجع مجلس الكلية/ المعهد الموظفين على المشاركة في عملية اتخاذ القرار.	18.
					يحرص الموظفون بالتعاون والمشاركة مع زملائهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.	19.
					يقدم الموظفون الإقتراحات التطوير الكلية.	20.
					يحق للموظفين الاعتراض على أي قرار يخص عملهم.	21.

المتغير الثاني / الاغتراب الوظيفي

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
اولاً العجز						
1.	يصعب علي اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي					
2.	أشعر بالملل بسبب روتينية العمل					
3.	لم أحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملي					
4.	وظيفتي لا تتيح لي فرصة استخدام ما لدي من قدرات وإمكانات					
ثانياً اللامعنى						
5.	أهدافي واضحة ومحددة في محيط عملي					
6.	الكثير من متطلبات عملي تتجه نحو التعقيد بشكل لا يمكنني من مواكبة تنفيذ الأعمال					
7.	العمل الذي أمارسه حالياً لا يلبي طموحاتي ولا يمكنني من تحقيق ذات					

					لم أحقق شيئا ذو قيمة في مجال عملي بسبب ضآلة المسؤوليات المكلف	8.
ثالثا						
					يصعب علي الالتزام بالأنظمة والقيم السائدة في محيط عملي	9.
					أفضل دائما مراعاة القيم الأخلاقية في أي سلوك يصدر عني	10.
					كثيرا ما تتم الترقية في المنظمة على أسس غير موضوعية	11.
					ألجأ إلى التحايل حتى أتغلب على المشكلة التي تواجهني	12.
					أنفذ رغباتي في العمل دون الاهتمام لقيم العمل لعدم قناعتي	13.
رابعا						
					أشعر بأنني غريب بين زملائي حتى في ظل وجودهم	14.
					علاقتي مع زملائي لا تتسم بالثقة	15.
					التواصل بين الأعوان في تخصصي محدود	16.
					إن مشاركتي في النشاطات الاجتماعية محدودة	17.
					يتجاهل كثير من الموظفين خبرتي الوظيفية	18.
خامسا						
					أفتقد إلى الشعور بالأمان الوظيفي	19.
					يسيطر علي الشعور بالرغبة في ترك العمل	20.
					قوة الرابطة بيني وبين العمل المكلف به	21.
					لا أتردد عندما أريد اتخاذ قرار بنفسي	22.