

تأثير الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين

دراسة حالة الهيئة العاملة لمستشفى الباسل في طرطوس

د. رشا حمدوش

(تاريخ الإيداع ٢ / ٨ / ٢٠٢١ . قبل للنشر في ٣ / ١١ / ٢٠٢١)

□ ملخص □

هدفت هذه الدراسة لتبيان تأثير الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين في الهيئة العامة لمستشفى الباسل في طرطوس. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي (دراسة الحالة)، من خلال استبيان تم تصميمه لهذه الغاية حيث تم توزيعه على عينة الدراسة والمؤلفة من (٢٩٦) عامل وعاملة بكافة تخصصاتهم الوظيفية من (فنية، إدارية، تمريضية، طبية) في الهيئة العامة لمستشفى الباسل وتم استلامه باليد وإدخاله إلى برنامج التحليل الإحصائي (SPSS25)، وإجراء الاختبارات لعينة البحث من النسب المئوية والانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية ومعاملات الارتباط وتحليل الانحدار لاختبار الفرضيات، بالإضافة إلى اختبار (T Test) و ANOVA و واختبار LSD لاختبار الفروقات ذات الدلالة الإحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة. ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث مايلي:

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاغتراب الوظيفي على أداء العاملين في الهيئة العامة لمستشفى الباسل في طرطوس.
- عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين تبعاً لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول أداء العاملين تبعاً لمتغير الوظيفة.

الكلمات المفتاحية: الاغتراب الوظيفي، أداء العاملين، المستشفى.

The Impact of Job Alienation on Employee Performance Case Study of the Working Staff of Al-Basel Hospital in Tartous

Dr.. Rasha Hamdoush *

(Received 2 / 8 / 2021 . Accepted 3 / 11 / 2021)

□ ABSTRACT □

This study aimed to investigate the impact of job alienation on the performance of employees in the General Authority of Al-Basel Hospital in Tartous. To achieve the objectives of this study, the descriptive analytical approach was followed, through a questionnaire designed for this purpose, which was distributed to the study sample, which consisted of (296) male and female employees in all their specialties (technical, administrative, nursing, medical) in the General Authority of Al-Basel Hospital and it was received by hand and entered To the statistical analysis program (**SPSS25**), and conducting tests for the research sample of percentages, standard deviations, arithmetic averages, correlation coefficients and regression analysis to test hypotheses, in addition to the **T-test**, **ANOVA**, and **LSD** test to test the statistically significant differences for the average answers of the sample members. Among the most important findings of the research are the following:

- There is no statistically significant effect of job alienation on the performance of employees in the General Authority of Al-Basel Hospital in Tartous.
- There are no statistically significant differences for the average answers of the sample members about the impact of job alienation on the employees' performance according to the variables (gender, age, educational qualification, length of service).
- There are statistically significant differences for the average answers of the sample members about the performance of the employees according to the job variable.

Keywords: job alienation, employee performance, hospital.

مقدمة:

إن بقاء عمل المنظمات واستمرارها رهن بقدرتها على تقديم منتجات وخدمات بجودة عالية وسعر مناسب بما يحقق رضا عملائها، ويعد ذلك من مسؤولية إدارة الموارد البشرية العاملة في المنظمة، وبالتالي فإن بقاء المنظمة واستمراريتها يعتمدان بشكل أساسي على مدى كفاءة وجودة أداء العاملين فيها، حيث يعتبر هؤلاء العاملين العناصر الأكثر أهمية في المنظمة والتي تستمد المنظمة قيمتها المضافة منهم، ويعودون من أصول وموجودات المنظمة وهذا ما دفع بالمنظمات للبحث عن كافة العوامل التي من الممكن أن تؤثر على جودة أداء العاملين لعملهم ومنها الاغتراب الوظيفي.

حيث يعتبر الاغتراب الوظيفي أحد الظواهر المرضية السلوكية التي تؤثر على أداء الفرد العامل لعمله (Kurdi,2018)، وقد ركز الباحثون والخبراء اهتمامهم على الجوانب الأخرى للسلوك الإنساني والتي تعنى بتغيير مشاعر العاملين في المنظمة تجاه العمل من خلال عدم التكيف مع البيئة وروح المبادرة وعدم الانسجام والإحساس بالوحدة، والذي يعكس فكرة الاغتراب على سلوكه.

ومن هذه المنظمات المستشفيات، حيث تعتبر من القطاعات الحيوية الهامة والتي من المهم البحث فيها عن المشاكل والمعوقات التي من الممكن أن تؤثر على أداء العاملين فيها، وخاصة في ظل الأزمات المتتالية التي عانت منها سورية مؤخراً وبشكل خاص في ظل جائحة كورونا والتي تسببت بالمزيد من الأعباء الملقاة على عاتق العاملين فيها، وبالتالي جاء هذا البحث لدراسة تأثير الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين وكيف ينعكس ذلك على أدائهم وإنتاجيتهم وتأثير ذلك على المنظمة التي يعملون فيها.

الدراسات السابقة:

١-دراسة(سهام،شبيبة،٢٠١٩) بعنوان:

أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين بالمؤسسة(دراسة ميدانية بناحية الشؤون الاجتماعية سوناطراك)

هدفت هذه الدراسة للبحث عن أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين وذلك من خلال بناء نموذج قابل للتطبيق، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث: وجود أثر للاغتراب الوظيفي على أداء العاملين بالمؤسسة، كما أن المؤسسة تحارب مظاهر الاغتراب بشكل متوسط من خلال أبعاده الخمسة(العجز، العزلة، اللامعنى، اللامعيارية، الاغتراب عن الذات)، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول مظاهر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين.

٢-دراسة ((Kurdi, Fuad,2018) بعنوان:

أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين بين شركات الأدوية الفلسطينية

هدفت هذه الدراسة للبحث في أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين بين شركات الأدوية الفلسطينية، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان، وأشارت النتائج إلى وجود مستوى عال من الاغتراب الوظيفي لدى العاملين

ومستوى متوسط من الأداء، وتوصلت إلى أن الاغتراب الوظيفي يؤثر على أداء العاملين بشكل سلبي وكما قل الاغتراب الوظيفي ازداد أداء العاملين في تلك الشركات.

٣-دراسة ((Averbek,2017 &Dağh) بعنوان :

العلاقة بين الاغتراب التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لمعلمي المدارس الابتدائية.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الاغتراب التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لمعلمي المدارس الابتدائية، وأشارت النتائج إلى أن الاغتراب يشير إلى إحساس الفرد بالانفصال عن احتياجاته الخاصة وعن الآخرين، سواء في العمل أو في مجالات غير العمل. يعني مفهوم الاغتراب مع الجذور الاجتماعية والنفسية والتربوية لدى الأفراد بأن لديهم مشاكل في العمل و الحياة الأسرية، مما يسبب القلق المتزايد، واللامبالاة لتحقيق الذات، وانخفاض العقلانية وتراجع التغييرات التحفيزية، والاعتراب الشخصي والاجتماعي. وهكذا، يمكن ملاحظة أنواع مختلفة من السلوكيات مثل لامبالاة الفرد في العالم الحقيقي وقدرة أقل على الحكم، وعدم الرغبة في التعبير عن نفسه، وتحقيق الذات في المستويات المنخفضة واللامبالاة للوسط المحيط.

٤-دراسة (laura,2013&lars) بعنوان :

أثر الاغتراب الوظيفي على الالتزام التنظيمي وجهد العمل وإثراء العمل في الأسرة.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل آثار الاغتراب الوظيفي على الالتزام التنظيمي وجهد العمل وإثراء العمل من أسرة إلى أخرى، وأشارت النتائج إلى أن الاغتراب الوظيفي(عدم القدرة وعدم المعنى)تؤثر على الالتزام التنظيمي وجهد العمل، وإلى حد أقل على إثراء العمل في الأسرة، إن عدم جدوى العمل عالية وله آثار سلبية على هذه المخرجات بالتحديد.

٥-دراسة (عواد،ميساء،٢٠١١) بعنوان :

الاعتراب الوظيفي وعلاقته بأداء الموظفين في المجلس التشريعي الفلسطيني

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين في المجلس التشريعي الفلسطيني في مدينة رام الله، باستخدام منهج مسح المجتمع الشامل، حيث تم جمع البيانات بواسطة استبيان بأسئلة مغلقة وزعت على أفراد مجتمع البحث، ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي:وجود علاقة بين الشعور بالاغتراب الوظيفي وبين الأداء الوظيفي للعاملين، كما أن الاغتراب الوظيفي الموجود في المجلس كان بشكله المجمل متوسط، بدرجة محايد بالنسبة لسلم لكرت لجميع أسباب الاغتراب ومجالاته من الشعور بالتقدير، تليها الشعور بالتميز، تليها القدرة على التفكير، تليها الشعور بالرضا عن العمل، وأما سبب الاغتراب الموجود في المجلس التشريعي والذي كان بدرجة أوافق بشدة فتمثل بمجال الشعور بالتقدير، ومجال القدرة على التفكير .

الاختلاف بين الدراسات السابقة وهذه الدراسة حيث قامت الدراسات السابقة بدراسة الاغتراب الوظيفي بأبعاده المتعددة على أداء العاملين، بينما قامت الدراسة الحالية بدراسة أثر الاغتراب الوظيفي كمتغير مستقل بدون أبعاد على أداء

العاملين كمتغير تابع بدون أبعاد باستخدام منهج دراسة الحالة، ومن خلال تطبيقه على قطاع المستشفيات وخاصة في ظل انتشار فيروس كورونا .

مشكلة البحث:

يعد الأداء المحور الرئيس الذي تنصب حوله جهود كافة الخبراء والباحثين وتطويره يعد أهم أهدافها، لذا لا بد من البحث عن كافة الإشكاليات التي تحد أو تعوق من عملية التطوير هذه وخاصة في ظل الظروف الصعبة التي يعاني منها العاملون في المستشفيات بسبب جائحة كورونا، وبناء على الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة في الهيئة العامة لمستشفى الباسل ومن خلال ملاحظتها لبعض مظاهر الاغتراب الوظيفي، جاءت مشكلة البحث للإجابة على التساؤلات الرئيسة التالية:

السؤال الرئيس الأول: ما هو تأثير الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين في الهيئة العامة لمستشفى الباسل في طرطوس؟

السؤال الرئيس الثاني: هل توجد فروق معنوية لمتوسط إجابات العاملين حول تأثير الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين تبعاً لاختلاف المتغيرات (الشخصية) العمر - الجنس - المؤهل العلمي - المكانة الوظيفية - مدة الخدمة في الوظيفة) .

أهمية البحث وأهدافه:

تتجلى الأهمية العلمية للبحث بالإجابة على التساؤلات العلمية المطروحة المتعلقة بأثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين باستخدام الأدوات البحثية، وفي أهمية الموضوع الذي تتناوله هذه الدراسة، حيث يعتبر الاغتراب الوظيفي في المستشفيات من المواضيع الهامة التي تقف عائقاً في طريق تطوير خطط وتحقيق أهداف المستشفيات وذلك بسبب انعكاسها على الأداء العام للعاملين فيها. وتتجلى الأهمية العملية لهذا البحث من خلال تطبيقه على قطاع المستشفيات حيث تعتبر من القطاعات الخدمية الهامة والتي تلعب دوراً مهماً على كافة الأصعدة وخاصة في ظل جائحة كورونا وما ترافقه من ضغوط نفسية وجسدية على العاملين في المستشفيات.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى:

- ١- تحديد تأثير الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين في الهيئة العامة لمستشفى الباسل في طرطوس .
- ٢- اختبار فيما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العاملين حول تأثير الاغتراب الوظيفي على أدائهم تبعاً لاختلاف المتغيرات الشخصية لهم .

متغيرات البحث:

المتغير التابع: أداء العاملين .

المتغير المستقل: الاغتراب الوظيفي.

فرضيات البحث:

ينطلق البحث من الفرضيتين الآتيتين:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للاغتراب الوظيفي على أداء العاملين في مستشفى الباسل.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة معنوية لمتوسط إجابات العاملين حول أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين تبعاً لاختلاف المتغيرات الشخصية (العمر - الجنس - المؤهل العلمي - المكانة الوظيفية - مدة الخدمة في الوظيفة).

منهجية البحث:

في ضوء طبيعة البحث والبيانات المراد الحصول عليها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي (دراسة الحالة). وتم تنفيذ الدراسة العملية من خلال تصميم استبيان لقياس أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين في الهيئة العامة لمستشفى الباسل في طرطوس، حيث تم قياس الاغتراب الوظيفي من خلال (١٠) عبارات، وقياس أداء العاملين من خلال (١٠) عبارات. تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من موظفي المستشفى خلال الربع الأخير من العام (٢٠٢٠). تم توزيع ما مجموعه (٣٣٠) وتم استرجاع واستيفاء (٢٩٦) استقصاء باليد بعد التحقق من الصدق البنائي للمقياس (التناسق الداخلي)، بحساب معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من الأبعاد، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي من ١ (غير موافق بشدة) إلى ٥ (موافق بشدة) لإعداد أداة الدراسة، ومن ثم إدخال البيانات إلى برنامج التحليل الإحصائي SPSS 25 لإجراء الاختبارات المناسبة حيث تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار الفرضيات.

-أدوات جمع البيانات:

البيانات الثانوية: تم جمع البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري من الرسائل والأبحاث السابقة والدوريات والكتب العلمية التي تبحث في موضوع الاغتراب الوظيفي وأداء العاملين، بالإضافة الى بعض المواقع الالكترونية.

البيانات الأولية: تم جمع البيانات الأولية من خلال استبيان تم توزيعه على عينة عشوائية من العاملين في الهيئة العامة لمستشفى الباسل في طرطوس.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من العاملين في الهيئة العامة لمستشفى الباسل في طرطوس والبالغ عددهم (٢٨٩٠).

عينة البحث: تتكون عينة البحث من العاملين بكافة مستوياتهم الإدارية ضمن الهيئة العامة لمستشفى الباسل، وبلغ حجم عينة الدراسة ((٢٩٦ وحدة معاينة، واعتمدت الباحثة على الجدول المعياري لاختيار حجم العينة وفقاً لمستويات

مختلفة من حجم المجتمع الأصلي عند هامش خطأ (٥%) (Saunders, et al., 2012)، واستخدمت الباحثة أسلوب المعاينة العشوائية البسيطة لتوزيع الاستبانة على الإداريين، الفنيين، الأطباء، التمريض.

حدود البحث:

الحدود العلمية: اقتصرت الدراسة على البحث في الاغتراب الوظيفي كمتغير واحد بدون أبعاد وأثره على أداء العاملين كمتغير واحد بدون أبعاد وذلك بسبب ضيق وقت العاملين بسبب وضع المستشفى الحرج نتيجة جائحة كورونا، لذلك حاولت الباحثة مراعاة وضع العاملين قدر الإمكان للحصول على إجابات موضوعية من خلال قياس المتغيرات الإجمالي من خلال (٢٠) عبارة.

-الحدود المكانية: اقتصر البحث على العاملين في الهيئة العامة لمستشفى الباسل في محافظة طرطوس.

-الحدود الزمانية: اقتصر البحث على الفترة الممتدة خلال الربع الأخير من عام ٢٠٢٠.

أدبيات البحث:

مفهوم الاغتراب الوظيفي:

الاغتراب هو مفهوم له تأثيره الكبير على أعمال عدد كبير من الباحثين في مجال المنظمة والإدارة، من بين هؤلاء الباحثين ثلاثة خبراء منهم بحثوا في المفهوم أعلاه، وهم: Karl Karl Marx, Max Weber and Mannheim حيث أن كل واحد منهم كون أفكار عديدة حول الاغتراب الوظيفي وناقش على نطاق واسع الآثار الفردية والاجتماعية والتنظيمية لذلك الاغتراب. يشير كل من Marx و Weber إلى أن الاغتراب الوظيفي هو شعور العامل بأن وظيفته تعتبر عامل خارجي ولا يشعر بالاستقلال الداخلي في العمل. وبسبب صعوبة تعريف حالة الاغتراب بالضبط، فمنذ ذلك الحين تم تقديم العديد من التفسيرات المختلفة لهذا المفهوم (Safikhani, & Amirhosein, 2015). كما يمكن وصفه بأنه شعور الفرد بأنه غريب عن الآخرين، وعن المجتمع وقيمه، وعن ذاته، ولاسيما تلك الأجزاء من الذات التي تربط الفرد مع الآخرين، والمجتمع ككل (Nagle, 2012 & Yadav). وغالبا ما يحدث الاغتراب الوظيفي عندما يكون لدى الشخص موقف سلبي تجاه الناس والعالم ويعيش شعورا كالتعاسة، يمكن أن ينفر المرء من عائلته أو مجتمعه أو دينه أو ثقافته. ويشير Oliver (٢٠٠٤) إلى الاغتراب الوظيفي بأنه "منطقة عدم الانتماء". بما أن انتماء الفرد يتم عن طريق قبوله وتقييمه من قبل أعضاء آخرين سواء في مجتمعه أو عائلته، فإن هذا الفرد يشعر بأنه لا قيمة له عند رفضه (Raselekoane, 2008). إن أعراض الاغتراب هي الغربة واللامبالاة وعدم القدرة على الالتزام العميق بأي شيء، وعدم المشاركة في العمل، والتراجع، والانفصال في العلاقات والعزلة (Raselekoane, 2008). وبالتالي فإن الاغتراب الوظيفي هو ظاهرة خطيرة للغاية ومؤشر على أن المنظمة تمر بأزمة حقيقية قد تتسارع إلى الانحدار.

وبالتالي يمكن القول بأن الاغتراب يشير إلى حالة الضعف السائدة على العلاقة بين الفرد وعمله وعلى مستويات الاندماج بينهما قد تكون نفسية أو تنظيمية أو اجتماعية.

أسباب الاغتراب:

هناك العديد من العوامل التي تؤدي إلى الاغتراب الوظيفي بين العاملين في المنظمة ومع منظماتهم، ويمكن أن تقسم إلى نوعين رئيسيين وهما: (Kurdi, 2018)

١. **عوامل تعود إلى المنظمة:** ومن بين هذه العوامل التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة، وضعف الفعالية الإدارية والخلل في التقارير وكفاءة الأداء، بالإضافة إلى ضعف نظام الحوافز وسيطرة العلاقات الشخصية والتميز، والعمل في أجواء وظيفية غير مناسبة كنقص التهوية والإضاءة، وعدم ظهور دور للفرد وتهميشه والتميز بين العاملين في المكاسب.
٢. **عوامل تعود إلى العاملين:** ومنها عدم الثقة بالنفس والقلق وضعف الكفاءة وعدم التخصص بالعمل، وكذلك غياب الإحساس بالتماسك والتكامل الداخلي في الشخصية، وضعف الشعور بالانتماء والشعور بالأمان والانعزالية.

نتائج الاغتراب الوظيفي:

تظهر نتائج الاغتراب الوظيفي على مستوى الفرد والمجتمع، حيث تظهر نتائجها على مستوى الفرد في عدم الرضا عن العمل، والعدوانية والتخريب، والغيابات المتكررة وترك العمل، التمرد على الزملاء. بينما تظهر على مستوى المجتمع من خلال سوء التكيف والتعرض للأزمات النفسية، التراجع والهامشية، العزلة وضعف الانتماء. (سهايم، 2019)

مفهوم الأداء:

يحظى موضوع الأداء باهتمام متزايد في كل المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء، فالجميع يعمل على تحسين مستوى الأداء ورفع معدلاته لدرجة أنه أصبح معياراً ومؤشراً أساسياً للتقدم الاقتصادي والإداري أيضاً، وذلك لما له من أثر في معدلات التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة بالبلاد، وأصبح مؤكداً أن نمو الدخل القومي ورفع المستوى المعاشي يعتمد أساساً على رفع كفاءة الأداء. (Kurdi, 2018)

وأكد (Gibbs, 2004) أن أداء العاملين يشير إلى كافة السلوكيات التي تسهم في إنجاز الأعمال الأساسية في المنظمة مثل الإنتاج والتسويق، ففي المهام الادارية على سبيل المثال يمكن أن يشمل الحاجة إلى تحويل الصراع بين الأفراد إلى حالة من التنافس أي تحويله إلى كافة الجهود التحفيزية التي تسهم في أداء المهام بكفاءة وفعالية، وعده (Ismail, et al, 2010) بأنه قدرة العامل على تحقيق أهداف وغايات المنظمة. أما الأداء حسب تعريف (D. Kaisergruber and J. Handrieu) فهو يعبر عن إطلاق حكم على الشرعية الاجتماعية لنشاط معين والمقصود بذلك أن الفعل الذي يقوم به الفرد يخضع لقوانين المجتمع. وبالتالي فإن الأداء مرتبط بفعل ومعرفة اجتماعية بما يؤدي إلى اكتساب قبول اجتماعي للأنشطة التي تقوم بها المؤسسة إلى جانب الشرعية الاقتصادية. وينظر الكاتبان (Miller and Bromiley) إلى الأداء على أنه: انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها. (Bromiley, 1990 & Miller)

ويمكن القول بأن الأداء يتضمن مجموعة السلوكيات المعبرة عن قيام الفرد الموظف بعمله والتي تتضمن جودة ومستوى الأداء.

مكونات الأداء :

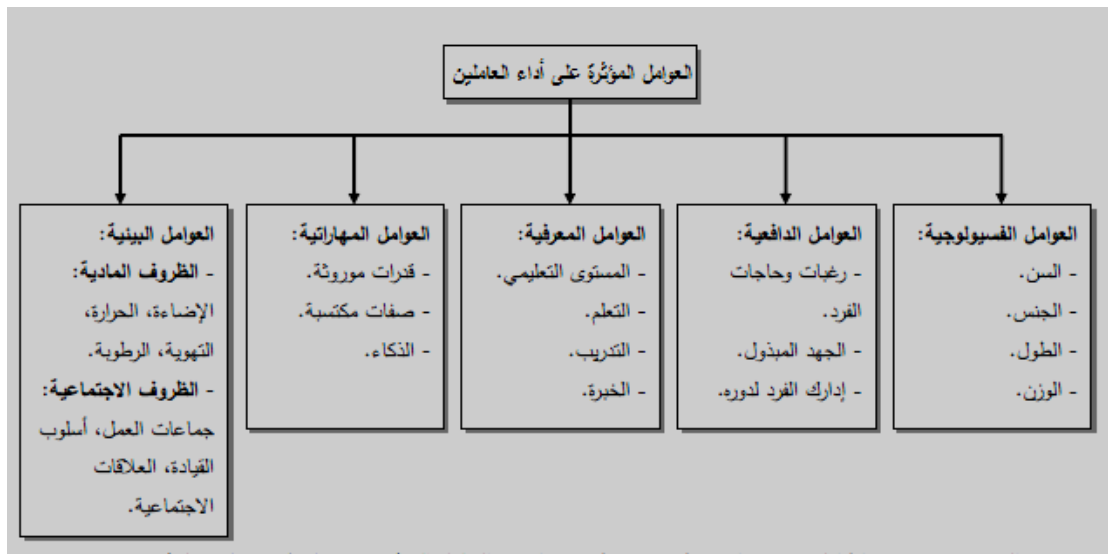
تتمثل مكونات الأداء في الأنشطة والمهام التي يحتويها العمل، والارتباطات بين هذه الأنشطة والمهام، ويمكن تحديد هذه المكونات وفق المعايير التالية: (عبدالكريم، ٢٠١٣)

- الأهداف التفصيلية أو الجزئية للعمل.
- المراحل المختلفة التي يتكون منها العمل.
- درجة التجانس بين السلوك المطلوب لبيئة العمل والأشياء التي ينصب عليها الأداء.

وإن الأنشطة والمهام التي يتكون منها الأداء حسب (le plat) تمثل المهمة في النشاط الفكري أو العضلي الذي يقوم به العامل في ظروف معينة وتنفيذ عمليات رسمية وذلك بقصد الوصول إلى غرض معين أو هدف ما (عبدالكريم، ٢٠١٣)، ولمعرفة الأنشطة والمهام المستقرة التي يتكون منها الأداء نقوم بتقسيم العمل الذي يمكننا من وصف دقيق لنشاطات العامل، التي تجزئ الأداء إلى عناصر، وبالتالي فإن تحليل العمليات يبين لنا مجموعة من الحركات التي يقوم بها العامل في مدة زمنية محددة. (عبدالكريم، ٢٠١٣)

العوامل التي تؤثر على الأداء :

يتأثر أداء الفرد بجملة متعددة من العوامل المختلفة والمتشابهة التي يصعب عمليا تحديدها وتمييزها، وإلى جانب تعدد واختلاف العوامل المؤثرة على الأداء، فإنها تختلف باختلاف الزمان والمكان ومرحلة حياة الفرد بالإضافة إلى العوامل الفيزيائية ويمكن تلخيص العوامل المؤثرة على أداء العاملين من خلال الشكل الآتي: (قهوجي، ٢٠١٥)



الشكل (١) العوامل المؤثرة على أداء العاملين

من خلال الشكل السابق يُلاحظ أن هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في أداء العاملين صُنفت وفقاً لما سبق إلى خمسة عوامل.

اتجاهات تأثير الاغتراب الوظيفي على الأداء :

هناك ثلاثة اتجاهات خاصة بتأثير الاغتراب الوظيفي على الأداء، وهي: (المطرفي، ٢٠٠٥)

- الاتجاه الأول (الاتجاه السلبي): يعتقد المنتمين إلى هذا الاتجاه بوجود علاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء، وهذه العلاقة أنه كلما زاد الاغتراب الوظيفي انخفض معدل الأداء والعكس صحيح، ويعتبر (هورثون) من مناصري هذا الاتجاه نتيجة لدراسات قام بها في الثلاثينات من القرن العشرين والتي أثبتت أن إهمال الموظف وعدم الاهتمام به يؤدي الى اغترابه عن العمل وبالتالي انخفاض مستوى أدائه وجودته.
- الاتجاه الثاني (الاتجاه الايجابي): من وجهة نظر أصحاب هذا الاتجاه أن الاغتراب الوظيفي نتيجة لعدة عوامل داخلية والتي تتعلق بالمؤسسة نفسها مثل عدم الحصول على المكافآت التي تؤدي بدورها إلى الإهمال وعدم قيام العامل بالمهام المكلف بأدائها.
- الاتجاه الثالث (الاتجاه الطردي): يعتقد هذا الاتجاه أنه لا توجد أي أهمية لتأثير الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين، وأنه بعض الأحيان يكون الموظف يعاني من حالة الاغتراب الوظيفي ولكن ذلك ليس له تأثير على مستوى أدائه ونوعيته.

من خلال ما سبق يمكن القول أن تأثير الاغتراب قد يأخذ منحاً إيجابياً أو سلبياً أو حيادياً، وذلك يختلف وفقاً للمكان الذي يتم تطبيق الدراسة عليه، حيث أن هناك بعض المنظمات التي تتصف خدماتها بأنها ذات طابع إنساني - هنا يمكن القول بأن الاغتراب الوظيفي لن يكون له تأثير يذكر على أداء العاملين - وخاصة إذا كانت مستشفيات لأننا هنا نلامس واقع إنساني وتعامل مع مرضى بكافة أوضاعهم الصحية الحرجة، لذلك مهما كانت حالة الاغتراب التي يعاني منها العاملون في تلك المستشفيات سيكونون حريصين على تقديم خدماتهم لهؤلاء المرضى بأفضل شكل ممكن ووفق الإمكانيات المتاحة لديهم طبعاً هذا يصلح في مستشفيات القطاع الحكومي فقط لأنها منظمات غير ربحية وتحمل طابع إنساني بحت. (من وجهة نظر الباحثة)

النتائج والمناقشة:

صدق وثبات أداة الدراسة:

١-صدق الأداة:

للتحقق من صحة أداة الدراسة، تم توزيع الدراسة لعدد من المحكمين في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس من ذوي الخبرة في مجال إدارة الأعمال، ومنهجية البحث العلمي والإحصاءات التطبيقية. اتفق المحكمون على مضمون الدراسة مع التوصية بإجراء بعض التعديلات في صياغة بعض الفقرات وحذف بعض العبارات واستبدالها بفقرات أخرى تتوافق مع متغيرات الدراسة.

٢-ثبات الاستبانة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، استخدمت الباحثة Cronbach's alpha لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وكانت قيمة معامل الثبات لمحاوَر الدراسة الإجمالية (٠.٧٥٢) وهذه القيمة جيدة جداً وبالتالي يمكن القول أن هذه الاستبانة تتمتع بالصدق والثبات. (غدير، ٢٠١٢)

الجدول رقم (١) معامل ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	22

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov test 1-SAMPLE K-S):

الغاية من هذا الاختبار هو تحديد ما إذا كانت متغيرات البحث تخضع للتوزيع الطبيعي، وبالتالي تطبيق الاختبارات البارامترية، أو أن هذه المتغيرات لا تخضع للتوزيع الطبيعي، وبالتالي الحاجة إلى إجراء الاختبارات اللا بارامترية.

الجدول رقم (٢) اختبار التوزيع الطبيعي

		الاعتراب الوظيفي	أداء العاملين
N		٢٩٦	٢٩٦
Normal Parameters ^a	Mean	٣٠.٦٣	٧٦.٥٠
	Std. Deviation	٧.٠٦٣	٩.٠٤٨
Most Extreme Differences	Absolute	١٢٣.	٠.٧٦.
	Positive	١٢٣.	٠.٧٦.
	Negative	-٠.٦٨.-	-٠.٤٩.-
Kolmogorov-Smirnov Z		١٢٣.	٠.٧٦.
(Asymp. Sig. (2-tailed		٠.٠٠.	٠.٠٠.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق يتبين للباحثة أن بيانات عينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي لأن نتائج التحليل الإحصائي للمتغيرات (٠.٧٦)، (٠.١٢٣) أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، وهذا يعني أنها غير دالة إحصائياً، وبالتالي يمكن تطبيق الاختبارات المعلمية لاختبار فرضيات الدراسة.

التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية:

توزيع العينة وفقاً لمتغير الجنس:

الجدول رقم (٣) الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	63	21.3	21.3	21.3
	أنثى	233	78.7	78.7	100.0
Total		296	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يبين الجدول السابق أن عدد الذكور بلغ (٦٣) ذكر في هذه الدراسة بنسبة مئوية (٢١.٣%)، بينما بلغ إجمالي عدد الإناث (٢٣٣) أنثى من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مئوية مقدارها (٧٨.٧%). ويمكن تفسير ذلك بأن معظم العاملين في المستشفيات من الإناث وخاصة عنصر التمريض كونهم يمثلون النسبة الأكبر من إجمالي العاملين في المستشفى.

توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر:

الجدول رقم (٤) العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	104	35.1	35.1	35.1
	31-40	105	35.5	35.5	70.6
	41-50	77	26.0	26.0	96.6
	51-60	10	3.4	3.4	100.0
	Total	296	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول السابق أن عدد المستبنيين الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٠-٣٠ سنة بلغت (١٠٤) من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مئوية مقدارها (٣٥.١%)، وبلغ إجمالي عدد المستبنيين الذين تتراوح أعمارهم بين ٣١-٤٠ سنة بلغت (١٠٥) من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مئوية مقدارها (٣٥.٥%)، بينما الذين تتراوح أعمارهم بين ٤١-٥٠ فبلغ عددهم (٧٧) من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مئوية بلغت (٢٦%)، أما الذين تتراوح أعمارهم بين ٥١-٦٠ فبلغ عددهم (١٠) من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مئوية بلغت (٣.٤%).

توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الصفة الوظيفية:

الشكل رقم (٥) الصفة الوظيفية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إداري	٥٢	١٧.٦	١٧.٦	١٧.٦
	فني	٥٥	١٨.٦	١٨.٦	٣٦.١

تمريض	١٤٤	٤٨.٦	٤٨.٦	٨٤.٨
طبيب	٤٥	١٥.٢	١٥.٢	١٠٠.٠
Total	٢٩٦	١٠٠.٠	١٠٠.٠	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

أما بالنسبة لمتغير الصفة الوظيفية يلاحظ من الجدول السابق أن عدد الأطباء بلغ (٤٥) من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مئوية مقدارها (١٥.٢%)، بينما بلغ عدد الفنيين (٥٥) والإداريين (٥٢) من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مئوية مقدارها على التوالي (١٨.٦%) (١٧.٦%)، أما بالنسبة لعدد التمريض فقد بلغ (١٤٤) من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مقدارها (٤٨.٦%). يلاحظ من الجدول السابق أن التمريض يشغل الحيز الأكبر من العاملين في المستشفى و يعزو سبب ذلك إلى كونهم العصب الأساسي والمحرك للمستشفيات.

توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي:

الجدول رقم (٦) المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من جامعي	184	62.2	62.2	62.2
جامعي	95	32.1	32.1	94.3
دراسات عليا	17	5.7	5.7	100.0
Total	296	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي يلاحظ من الجدول السابق أن عدد العاملين أقل من جامعي بلغ (١٨٤) من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مئوية مقدارها (٦٢.٢%)، بينما بلغ عدد الجامعيين (٩٥) من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مئوية مقدارها ((٣٢.١%)، أما بالنسبة لذوي الدراسات العليا فقد بلغ عددهم (١٧) من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مقدارها (٥.٧%). ويمكن تفسير ذلك بأن نظام التعيين في المستشفيات بالنسبة لأقل من جامعي يتبع نظام التعيين المباشر بعد الحصول على المؤهل العلمي المطلوب، حيث أن معظم الفنيين والتمريض من حملة المؤهل العلمي أقل من جامعي وهذا ما يفسر هذه النسبة المرتفعة له، أما ذوي المؤهلات العلمية الأخرى الواردة في الجدول أعلاه تتم وفق المسابقات وحسب الحاجة وتستلم مناصب إدارية وبعضها حساس.

توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير مدة الخدمة:

الشكل رقم (٧) مدة الخدمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من خمس سنوات	86	29.1	29.1	29.1
من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	57	19.3	19.3	48.3
من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	50	16.9	16.9	65.2

من ١٥ سنة إلى أقل من ٢٠ سنة	41	13.9	13.9	79.1
أكثر من ٢٠ سنة	62	20.9	20.9	100.0
Total	296	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول أعلاه أن النسب تكاد تكون متقاربة فيما يخص عدد سنوات الخدمة من خمس سنوات وما فوق، ويمكن تفسير ذلك بأن نظام التعيينات السنوي المتبع في المستشفيات يلعب دوراً في جعل هذه النسب متقاربة. وفيما يخص مدة الخدمة أقل من خمس سنوات فكانت نسبتها قليلة مقارنة بنظرائها ويعزو سبب ذلك إلى أن التعيينات في المستشفيات تتم وفق نظام التعيين المباشر بعد التخرج وقلة عدد التعيينات وخاصة خلال فترة الحرب على سورية وفي ظل انتشار فيروس كورونا مع أن هناك حاجة إلى المزيد من الفئات الشابة للعمل في المستشفيات.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة:

بعد أن تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في إعداد أداة الدراسة تبنت الباحثة المعيار الذي ذكره (عبد الفتاح، ٢٠٠٨) للحكم على الاتجاه عند استخدام مقياس ليكرت الخماسي والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (٨)

مرتفع جداً	مرتفع	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً	المستوى
أكبر من ٤.٢٠	من (٣.٤٠):(٤.١٩)	من (٢.٦٠):(٣.٣٩)	من (١.٨٠):(٢.٥٩)	أقل من ١.٨٠	المتوسط الحسابي

المصدر: (عبد الفتاح، ٢٠٠٨)

نتائج تحليل الاختبارات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

جدول رقم (٩) نتائج الاختبارات الوصفية

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Direction
الاغتراب الوظيفي	٢٩٦	٣٠.٦٣	٧.٠٦٣	مرتفعة جداً
أداء العاملين	٢٩٦	٧٦.٥٠	٩.٠٤٨	مرتفعة جداً
(Valid N (listwise)	٢٩٦			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

تجد الباحثة من خلال الجدول السابق مايلي:

- وجود مستوى مرتفع من الاغتراب الوظيفي داخل المستشفى ويمكن تفسير ذلك بضعف نظام الحوافز والأجور في المستشفى، بالإضافة إلى ضغوط العمل وعدم وضوح واجبات ومسؤوليات العمل وخاصة في هذه الفترة التي تعاني المستشفيات من الازدحام في ظل كوفيد-١٩ وما يرافقه من أعباء إضافية ووضع معاشي صعب كل ذلك يشعر العاملون باغترابهم عن أماكن عملهم.

- وجود مستوى مرتفع لأداء العاملين ويعزو سبب ذلك إلى أن العاملين يبذلون أقصى ما بوسعهم لأداء واجباتهم ومهامهم وخاصة في ظل هذه الجائحة.

النتائج المرتبطة باختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \geq 0.05$) للاغتراب الوظيفي على أداء العاملين في مستشفى الباسل.

لاختبار الفرضية تم الاعتماد على الانحدار البسيط:

جدول رقم (١٠) معاملا الارتباط والتحديد لأثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	sig
١	٣٣١.	١٠٥.	١٠٢.	٤٧٩٧٥.	٦٠١.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يبين الجدول السابق أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الاغتراب الوظيفي وأداء العاملين بلغت (٣٣١.)، وهذا يعني أن هناك علاقة ضعيفة بينهما، وتبلغ قيمة sig (٦٠١.) وهي أكبر من مستوى المعنوية ٠.٠٥، وهذا يعني أن النموذج المختار غير صالح للتعبير عن العلاقة بين المتغيرين.

جدول رقم (١١) معنوية نموذج الانحدار لأثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	٧٧.٣٥٦	٢.١٥٢		٢٣.٣٤٤	٠.٠٠٠
	الاغتراب الوظيفي	٠.٣٩.	٠.٧٥.	٣٣١.	٥٠.٨.	٦٠١.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

وتظهر نتائج تحليل الانحدار للفرضية السابقة أن مستوى لمتغير الاغتراب الوظيفي بلغ ٦٠١. وهي أكبر من مستوى المعنوية ٠.٠٥، وبالتالي نقبل الفرض الصفري القائل بعدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للاغتراب الوظيفي على أداء العاملين في الهيئة العامة لمستشفى الباسل في طرطوس.

ويمكن القول بأن العلاقة بينهما تخضع للاتجاه الطردي حيث يعتقد هذا الاتجاه أنه لا توجد أي أهمية لتأثير الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين، وأنه بعض الأحيان يكون الموظف يعاني من حالة الاغتراب الوظيفي ولكن ذلك ليس له تأثير على مستوى أدائه ونوعيته. (المطرفي، ٢٠٠٥)، ويمكن تفسير ذلك بأن الأزمات المتتالية التي مرت على قطاع المستشفيات نتيجة الحرب الطويلة التي شهدتها سورية ومن ثم جائحة فيروس كورونا جعلت العاملون يعانون من

الاغتراب الوظيفي، ولكن هذا الاغتراب لم يكن له تأثير على أدائهم بحكم اعتياده على العمل في ظل الضغوط والأزمات حيث يعتبر العامل أن هذه الأزمات خارجة عن إدارة المنظمة وعليه التكيف مهما كانت درجة الاغتراب لديه مرتفعة ولا بد من التعاون مع إدارة هذه المستشفى للمحافظة على سير عملها مهما كانت الظروف صعبة، بالإضافة إلى أن العامل لا يستطيع إغفال الجانب الإنساني في العمل وهذا ما تمتاز به طبيعة معظم العاملين في المستشفيات ويمكن اعتبار هذه ميزة إيجابية لدى هؤلاء العاملين وهذا ما يجعلهم يتحملون الظروف القاسية وحالات الاغتراب التي يعانون منها وذلك بحكم طبيعة عملهم.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات العاملين حول أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين تبعاً لاختلاف المتغيرات (الشخصية) العمر - الجنس - المؤهل العلمي - المكانة الوظيفية - مدة الخدمة في الوظيفة).

A. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين تبعاً لمتغير الجنس.

جدول رقم ((١٢)) اختبار T-test وجود فروق لمتوسط إجابات العاملين تبعاً لمتغير الجنس

t-test for Equality of Means				Levene's Test		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	المحاور
القرار	.Sig	Df	t	.Sig	F					
لا يوجد فروق	.838	294	.205	.315	1.015	6.424	30.79	63	نكر	الاغتراب الوظيفي
						7.239	30.59	233	أنثى	
	.٠٨٩.	٢٩٤	١.٧٠٥	٢٦٧.	١.٢٣٥	10.706	74.78	63	نكر	أداء العاملين
						8.٠511	76.96	233	أنثى	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يتبين من خلال الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين تبعاً لمتغير الجنس وذلك لأن قيمة الاحتمال $P=0.838$ أكبر من مستوى الدلالة 0.05 .

B. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين تبعاً لمتغير العمر.

جدول رقم ((١٣)) اختبار ANOVA وجود فروق لمتوسط إجابات العاملين تبعاً لمتغير العمر

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
أداء العاملين	Between Groups	662.609	4	165.652	2.053	.087
	Within Groups	23485.388	291	80.706		
	Total	24147.997	295			

الاغتراب الوظيفي	Between Groups	302.769	4	75.692	1.528	.194
	Within Groups	14414.093	291	49.533		
	Total	14716.861	295			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يتبين من خلال الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين تبعاً لمتغير العمر وذلك لأن قيمة الاحتمال $P=0.194$ أكبر من مستوى الدلالة 0.05 .

C. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين تبعاً لمتغير الوظيفة.

جدول رقم (١٤) اختبار ANOVA وجود فروق لمتوسط إجابات العاملين تبعاً لمتغير الوظيفة

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
أداء العاملين	Between Groups	650.750	3	216.917	2.696	.046
	Within Groups	23497.247	292	80.470		
	Total	24147.997	295			
الاغتراب الوظيفي	Between Groups	109.858	3	36.619	.732	.534
	Within Groups	14607.004	292	50.024		
	Total	14716.861	295			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يتبين من خلال الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول الاغتراب الوظيفي تبعاً لمتغير الوظيفة وذلك لأن قيمة الاحتمال $P=0.534$ أكبر من مستوى الدلالة 0.05 .

بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول أداء العاملين تبعاً لمتغير الوظيفة وذلك لأن قيمة الاحتمال $P=0.046$ أصغر من مستوى الدلالة 0.05 . ولتحديد مصدر هذه الفروقات تم تطبيق اختبار LSD كما يبين الجدول التالي:

جدول رقم (١٥) نتائج اختبار LSD لمعرفة الفروق في إجابات أفراد العينة لأداء العاملين تبعاً لمتغير الوظيفة

Multiple Comparisons

Dependent Variable: أداء العاملين

LSD

(I) مدة الخدمة	(J) مدة الخدمة	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
إداري	فني	1.260	1.735	.468	-2.15-	4.68
	تمريض	.679	1.451	.640	-2.18-	3.54

طبيب	طبيب	4.658	1.826	.011	1.06	8.25
فني	إداري	-1.260	1.735	.468	-4.68	2.15
	تمريض	-.581	1.422	.683	-3.38	2.22
	طبيب	3.398	1.803	.060	-.15	6.95
تمريض	إداري	-.679	1.451	.640	-3.54	2.18
	فني	.581	1.422	.683	-2.22	3.38
	طبيب	3.979	1.532	.010	.96	6.99
طبيب	إداري	-4.658	1.826	.011	-8.25	-1.06
	فني	-3.398	1.803	.060	-6.95	.15
	تمريض	-3.979	1.532	.010	-6.99	-.96

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يبين الجدول السابق أن الفروق في متوسط إجابات لمتغير أداء العاملين تبعاً لاختلاف الوظيفة لصالح فئة طبيب، ويمكن تفسير ذلك بأن ضغوط العمل التي يعاني منها الأطباء بحكم طبيعة عملهم وتعقيدها والتي تتطلب تواجدهم في أماكن متعددة والقيام بمهام متعددة تلعب دوراً في التأثير على أدائهم.

D. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول أثر الاغتراب الوظيفي على أداء

العاملين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم ((١٦) اختبار ANOVA وجود فروق لمتوسط إجابات العاملين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
أداء العاملين	Between Groups	150.491	2	75.245	.919	.400
	Within Groups	23997.506	293	81.903		
	Total	24147.997	295			
الاغتراب الوظيفي	Between Groups	14.741	2	7.370	.147	.863
	Within Groups	14702.121	293	50.178		
	Total	14716.861	295			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يتبين من خلال الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي وذلك لأن قيمة الاحتمال $P=0.400$, 0.863 أكبر من مستوى الدلالة 0.05 .

E. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول أثر الاغتراب الوظيفي على أداء

العاملين تبعاً لمتغير مدة الخدمة.

جدول رقم ((١٧) اختبار ANOVA وجود فروق لمتوسط إجابات العاملين تبعاً لمتغير مدة الخدمة

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
أداء العاملين	Between Groups	595.542	4	148.886	1.840	.121
	Within Groups	23552.454	291	80.936		
	Total	24147.997	295			
الاغتراب الوظيفي	Between Groups	107.306	4	26.826	.534	.711
	Within Groups	14609.556	291	50.205		
	Total	14716.861	295			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يتبين من خلال الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين تبعاً لمتغير مدة الخدمة وذلك لأن قيمة الاحتمال $P=0.121$ أكبر من مستوى الدلالة 0.05 .

الاستنتاجات والتوصيات:

النتائج الرئيسية للبحث:

١- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لعينة الدراسة وجود مستوى مرتفع من الاغتراب الوظيفي داخل المستشفى ويمكن تفسير ذلك بضعف نظام الحوافز والأجور في المستشفى، بالإضافة إلى ضغوط العمل وعدم وضوح واجبات ومسؤوليات العمل وخاصة في هذه الفترة التي تعاني المستشفيات من الازدحام في ظل كوفيد-١٩ وما يرافقه من أعباء إضافية ووضع معاشي صعب كل ذلك يشعر العاملون باغترابهم عن أماكن عملهم.

٢- وأيضاً وجود مستوى مرتفع لأداء العاملين ويعزو سبب ذلك إلى أن العاملين يبذلون أقصى ما بوسعهم لأداء واجباتهم ومهامهم وخاصة في ظل هذه الجائحة.

٣- وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاغتراب الوظيفي على أداء العاملين، حيث أن العلاقة بينهما تخضع للاتجاه الطردي، وأنه في بعض الأحيان يكون الموظف يعاني من حالة الاغتراب الوظيفي ولكن ذلك ليس له تأثير على مستوى أدائه ونوعيته، حيث تلعب الحرب على سورية وكذلك جائحة كورونا دوراً في عدم وجود علاقة بينهما لأن العامل في المستشفى استطاع أن يفصل بين اغترابه الوظيفي وبين أدائه لعمله.

٤- وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات العاملين حول أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين فيما يتعلق بالمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة)، ويمكن القول أن هذا يعتبر منطقي وخاصة في ظل الأزمات التي ترضت لها المستشفى سواء الحرب على سورية أم جائحة كورونا، حيث أن هذا جعل العامل يكون على دراية بأن عمله وأدائه له يأتي في المرتبة الأولى بغض النظر عن العقبات التي يتعرض لها في عمله من اغتراب وظيفي وغيره، لأن العمل في قطاع صحي كالمستشفيات لا يحتمل وجود أخطاء في بيئة العمل لأن أي خطأ ستعكس نتائجه على حياة وصحة

المريض لذلك يُبقي العامل تركيزه على أدائه على أمل أن يؤخذ هذا الأداء بعين الاعتبار مستقبلاً عندما تتحسن الظروف.

٥- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات أفراد العينة حول أداء العاملين تبعاً لمتغير الوظيفة، ويمكن تفسير ذلك بأن ضغوط العمل التي يعاني منها الأطباء بحكم طبيعة عملهم وتعقيدها والتي تتطلب تواجدهم في أماكن متعددة والقيام بمهام متعددة تلعب دوراً في التأثير على أدائهم.

التوصيات:

- محاولة التخفيف من أسباب الاغتراب الوظيفي في المستشفى واحترام العاملين وعدم توجيه ملاحظات لهم أمام زملائهم.
- دعم العاملين في كافة مجالات عملهم وتشجيعهم على تقديم الأفكار المبدعة الخلاقة التي تخدم مصلحة العمل.
- العمل على تخفيف الضغوط النفسية والتوتر في جو العمل.
- القيام باجتماعات دورية للعاملين والثناء على أدائهم وإرسال ملاحظات للعاملين المقصرين وتشجيعهم على أداء عملهم وتقديم أفكار جديدة.
- العمل بمبدأ التخصص الوظيفي وخاصة تلك المرتبطة بالأطباء المقيمين والتي تتطلب تواجدهم في أكثر من مكان واحد بحكم ضغوط العمل التي يعانون منها.
- القيام بالتقييم الدوري لأداء العاملين وإطلاعهم على نتائج أدائهم، وبحث السبل التي تساعد على تحسين هذا الأداء وخاصة في ظل الأزمات.
- تقديم مكافآت مادية للعاملين الذين ثبتت جدارتهم خلال الأزمات وتحفيز بقية العاملين كي يقتدوا بزملائهم المجدين.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

١. سهام، شبيرة.(٢٠١٩). أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين بالمؤسسة. رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير- بسكرة، الجزائر.
٢. عواد، ميساء.(٢٠١١). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بأداء الموظفين في المجلس التشريعي الفلسطيني في مدينة رام الله. رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
٣. قهواجي، أمينة.(٢٠١٥)، الصراعات التنظيمية وتأثيرها على سلوك وأداء العاملين في المنظمة. أطروحة دكتوراه، جامعة بومرداس، الجزائر .
٤. عبد الكريم، ملياني.(٢٠١٣).فاعلية النشاط الاجتماعي المدرسي في رفع مستوى الأداء.رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير -بسكرة،الجزائر .
٥. غدير، باسم.(٢٠١٢).تحليل البيانات المتقدم باستخدام برنامج SPSS، الطبعة الأولى،وزارة الإعلام،سورية.

٦. المطرفي، شعيل. (٢٠٠٥). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء، دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة. رسالة ماجستير، جامعة نايف الإدارية للعلوم الأمنية، السعودية.

المراجع الأجنبية:

1. Amirhosein Amirkhani & Roghayeh Safikhani. (2015). *The Study of Job Alienation Concept and its Relationship with Some Within-Organization Approaches of Human Resources System*. A.Amirkhani, R.Safikhani/ *Teknologi Tanaman /Vol (12), Supp (2) pp332-333*.
2. Raselekoane, N.R. (2008). *Social theory of alienation and psychoanalysis: Towards an understanding of human alienation and insanity in E.S. Madima's A seine*. *South African Journal of African Languages*, 28(1), 59-68.
3. Yadav, G. K. & Nagle, Y.K. (2012), *Work alienation and occupational stress*. *Social Science International*, 28 (2), 333-334.
4. Kurdi, Fuad. (2018). *The Impact of Job Alienation on the Performance among Palestine Medical Complex Employees*. *International Humanities Studies*, Vol. 5(3), ISSN 2311-7796 Online.
5. Gibbs, John, (2004) 'Performance Meauer Properties and Incentives'- *Institute for the Study of Labor*, No. (135).
6. Miller Kent & Bromiley Philip, (1990). *Strategic risk and corporate performance: an analysis alternative risk measures*. *Academy of management Journal*, Vol 33, No (4), p: 759.
7. Abidin Dağl & Emel Averbek. (2017). *The Relationship between the Organizational Alienation and the Organizational Citizenship Behaviors of Primary School Teachers*, *Universal Journal of Educational Research* 5(10): 1707-1717.
8. Lars Tummers & Laura den Dul, (2013). *The effects of work alienation on organizational commitment, work effort and work-to-family enrichment*. *Journal of Nursing Management*.