

جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة أعمال  
بعنوان :

## تأثير الاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي دراسة حالة مديرية الصحة والسكان بغرداية

تحت اشراف: د. بوقليمينة عائشة.

من إعداد الطالبين:

- دحمان سعاد .
- وهاب مباركة.

نوقشت و اجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/05.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ.د. لعمور رميلة.	استاذ التعليم العالي	جامعة غرداية	رئيسا.
د. بوقليمينة عائشة.	استاذة محاضرة أ.	جامعة غرداية	مشرفا و مقورا.
د. مخنان عقبة.	استاذ محاضر أ.	جامعة غرداية.	ممتحنا و مناقشا.

السنة الجامعية: 2024/2023.



## الاهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى.

إلى من علمني العطاء وإلى من أحمل اسمه بكل افتخار وأرجو من الله أن يرحمه فوق الأرض ويوم العرض  
وقل ربّي ارحمهما كما

ربياني صغيرا.

" ابي الغالي "

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها الى التي غمرتني بفيض حنانها إلى التي احترقت لكي

تنير لي دربي الى التي جاعت لأشبع وسهرت ألام وتعبت لأرتاح وبكت لأضحك وسقتني من

نبع رقتها وصدقها الى التي ربّنتي صغيرا ونصحتني كبيرا قرّة عيني وفؤادي أطال الله في عمرها وجعلها تاجا  
فوق رؤوسنا.

" امي الحبيبة "

اهدي تخرجي إلى من تمنوا لي النجاح والتوفيق والى إخوتي واخواني الأعزاء إلى كل من ساندني وإلى

أصدقائي وزملائي وكل من تمنى لي الخير والنجاح.

## وهاب مباركة

# الإهداء

اولا وقبل كل شىء احمده الله عز وجل الذي وفقني لاتمام هذا  
العمل، حمدا لا يوافي نعمه عز وجل، والى من بلغ الرسالة وادى  
الامانة سيدنا محمد صلي الله عليه وسلم.  
وبكل عز وامتنان اهدي تخرجي الى مصدر الامان امي نبع  
الحنان وابي الغالي.  
والاقربون لي دما وقلبا حفظهم الله واعانهم في الحياة ورزقهم  
السعادة والتوفيق وانار دروبهم باذن الله.

دحمان سعاد

# شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين, حمد الشاكرين.

نحمده على عظيم نعمه وجميل بلاءه.

يشرفنا ان نتقدم بجزيل الشكر والامتنان للاستاذة المشرفة "عائشة بوقليمينة" على توجيهها ومساعدتها لنا في هذا العمل المتواضع.

نشكر كل من ساعدنا ولو بكلمة طيبة او دعاء او نية طيبة صادقة فنسأل الله ان يجازيهم خير الجزاء ويجعل ذلك في ميزان حسناتهم.

كل عبارات الشكر والامتنان الى للموظفين في مديرية الصحة والسكان لولاية غرداية الذين تجاوزوا معنا لاكمال هذه المذكرة حفظهم الله وانار دروبهم.

الى اعضاء اللجنة المناقشة التي سنستفيد من ملاحظاتهم وتوجيهاتهم القيمة فلهم كل التقدير والاحترام.

كما نوجه الشكر الى اساتذتنا في جامعة غرداية نشكرهم جزيل الشكر.

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الإحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي لدى عينة الدراسة. وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مديرية الصحة والسكان لولاية غرداية. باستطلاع آرائهم لاختبار مدى صحة الفرضيات من خلال استبيان الدراسة الذي تضمن مجموعة من الفقرات شملت محاور الدراسة.

وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لاختبار فرضيات الدراسة بالاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية: الوسط الحسابي والانحراف المعياري، معامل الثبات "ألفا كرونباخ"، اختبار "كولموغروف-سميرنوف" للتوزيع الطبيعي، اختبار T-Test لعينات المستقلة، اختبار T-Test للعينة الواحدة، واختبار تحليل التباين الأحادي.

وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يوجد مستوى من الإحباط الوظيفي من وجهة نظر عينة الدراسة.
- يوجد مستوى من الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر عينة الدراسة.
- لا يوجد أثر لأبعاد الإحباط الوظيفي (الإهمال واللامبالاة، التخريب، العدوان ضد الآخرين، ضياع الوقت والجهد) على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر عينة الدراسة.
- يوجد أثر لبعد الشكوى والغبن على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر عينة الدراسة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الوظيفة، سنوات الخدمة).

الكلمات المفتاحية: إحباط وظيفي، اغتراب تنظيمي، عاملين

## Abstract

---

### Abstract

The study aimed to identify the effect of functional frustration on the organizational alienation at the study sample. The study community is represented by the employees of the Health and Population Directorate of Ghardaia. By exploring their opinions to test the validity of the hypotheses through the study questionnaire, which included a group of paragraphs that included the axes of the study.

The SPSS statistical program was used to test the study hypotheses using the following statistical methods: arithmetic mean and standard deviation, Cronbach's alpha reliability coefficient, Kolmogorov-Smirnov test for normal distribution, T-test for independent samples, T-Test for one sample, and One-way analysis of variance.

A set of results have been reached, the most important of which are:

There is a level of functional frustration from the study sample point of view.

There is a level of organizational alienation from the point of view of the study sample.

There is no effect of the dimensions of functional frustration (neglect, indifference, sabotage, aggression against others, loss of time and effort) on organizational alienation from the point of view of the study sample.

There is an effect of the distance from the complaint and the injustice on the organizational alienation from the point of view of the study sample.

There are no statistically significant differences in organizational alienation that are attributed to demographic variables (sex, age, job, years of service).

**Keywords: job frustration, organizational alienation, workers.**

**Abstract**

---



الصفحة	العنوان
II - I	إهداء
III	شكر
V -IV	الملخص
VII - VI	قائمة المحتويات
X-VIII	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال البيانية
XII	قائمة الملاحق
أ - ر	مقدمة عامة
	<b>الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي</b>
09	تمهيد
10	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للاحباط الوظيفي و الاعتراب التنظيمي.
10	المطلب الأول: ماهية الاحباط الوظيفي
17	المطلب الثاني: ماهية الاعتراب التنظيمي
24	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية.
24	المطلب الأول: الدراسات العربية .
29	المطلب الثاني:الدراسات الاجنبية .
31	المطلب الثالث:مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.
39	خلاصة
37	<b>الفصل الثاني: دراسة حالة لمديرية الصحة والسكان</b>
37	تمهيد
38	المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي للطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
38	المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
42	المطلب الثاني: طرق الدراسة

51	المطلب الثالث: ادوات الدراسة
53	المبحث الثاني: منهجية الدراسة و مناقشة النتائج.
53	المطلب الأول: تحليل فقرات الدراسة
55	المطلب الثاني: عرض و مناقشة محاور الاستبيان
62	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
73	الخلاصة
75	الخاتمة
79	قائمة المراجع
84	الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
32	مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية	1
44	متغيرات الدراسة	2
45	يوضح قائمة التنقيط حسب ليكارت الخماسي	3
45	مقياس تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي	4
47	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	5
47	الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول	6
48	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني	7
48	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث	8
48	الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع	9
49	الصدق الداخلي لعبارات البعد الخامس	10
50	الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني	11
51	نتائج اختبار كولموجروف-سمرنوف لتوزيع البيانات	12
53	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	13
53	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	14
54	توزيع عينة الدراسة الخبرة المهنية	15
55	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	16
56	يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الأول (الإهمال واللامبالاة).	17
57	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الأول (التخريب).	18
58	يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث "العدوان ضد الآخرين".	19
59	يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الرابع. (ضياء الوقت والجهد)	20
60	يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخامس: الشكوى	21

	والغبن.	
61	يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني	22
64	يوضح اختبار t للعينه الواحدة للفرضية الفرعية الأولى	23
65	يوضح اختبار t للعينه الواحدة للفرضية الفرعية الثانية	24
65	للعينة الواحدة للفرضية الفرعية الثالثة يوضح اختبار	25
66	للعينة الواحدة للفرضية الفرعية الرابعة يوضح اختبار	26
66	للعينة الواحدة للفرضية الفرعية الخامسة يوضح اختبار	27
67	للعينة الواحدة للفرضية الرئيسية الثانية يوضح اختبار	28
67	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد للمتغيرات المستقلة الاحباط الوظيفي والمتغير التابع الاغتراب التنظيمي	29
71	نتائج اختبار t للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test)	30
71	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة الاغتراب التنظيمي ومتغيرات الاقدمية، المستوى التعليمي، الوظيفة	31

الصفحة	العنوان	الرقم
و	تصورا للعلاقة.	1
12	صور وكيفية حدوث الاحباط الوظيفي.	2
23	يوضح ابعاد الاغتراب التنظيمي.	3
39	الهيكل التنظيمي لمديرية الصحة والسكان لولاية غرداية.	4

الرقم	العنوان	الصفحة
01	استمارة الاستبيان	84
02	قائمة المحكمين	87
03	مخرجات spss	87
04	طلب تسهيل مهمة اجراء تربص ميداني	104

مقدمة

## 1-توطئة:

لقيت ظاهرة الاغتراب التنظيمي في المؤسسات إهتمام العديد من الباحثين في السنوات الاخيرة، لانعكاسها على مجموعة من السلبيات المؤسسية والشخصية، التي تؤدي الى تقليل من دافعية الافراد وتدفعهم إلى الابتعاد عن العمل نفسياً، كما أنه يؤدي إلى نتائج مثل عدم رضا الموظفين، ، والتغيب، والعدوانية تجاه الأفراد والجماعات. لذلك تهدف المؤسسات الى تحقيق تفاعل ايجابي في جميع جوانبها وتخفيف كل ماقد يؤثر على مردودية ونشاط مواردها البشرية، فالسلوك الانساني داخل المؤسسات يتأثر بعوامل منها مادية او معنوية في محيط العمل تجعل العامل عرضة لضغوط تجعله في حالة قلق و توتر وانفعال تصل لدرجة الاحباط، فينعكس هذا على مهامه الوظيفية مما يؤدي لعدم الرضا و عدم الولاء التنظيمي بالتالي انخفاض مردوديته في العمل.وقد تكون المظاهر التنظيمية المنتشرة في المؤسسات كظاهرة الاحباط الوظيفي، المؤثرة بصفة مباشرة على المورد البشري و نشاطه داخل المؤسسة من العوامل التي تؤدي الى الاغتراب التنظيمي.

## 2-إشكالية الدراسة:

يمكن بلورة اشكالية الدراسة في السؤال الجوهرى التالي:

- مامدى تأثير الإحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مديرية الصحة والسكان؟.

1.1-ومن خلال هذا التساؤل تنبثق مجموعة من الأسئلة الفرعية كالتالي:

- ما مستوى الاحباط الوظيفي في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر العاملين؟.
- ما مستوى الاغتراب التنظيمي في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر العاملين؟.
- هل يؤثر أبعاد الاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر عينة الدراسة؟.
- هل هناك فروقات في الاغتراب التنظيمي يرجع للمتغيرات الديمغرافية(الجنس،الوظيفة، المستوى التعليمي...)?.



## 2-فرضيات الدراسة:

قصد الاجابة على الاشكالية المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** يوجد مستوى من الاحباط الوظيفي من وجهة نظر عينة الدراسة.

ومن هذه الفرضية تنبثق مجموعة من الفرضيات:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد مستوى من الازهال واللامبالاة في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر العاملين.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد مستوى من التخريب في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر العاملين.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد مستوى من العدوان ضد الاخرين في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر العاملين.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد مستوى من ضياع الوقت والجهد في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر العاملين.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد مستوى من التشكي والغبن في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر العاملين.

**الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد مستوى من الاغتراب التنظيمي في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر عينة الدراسة.

**الفرضية الرئيسية الثالثة:** يوجد تأثير للاعباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر عينة الدراسة.

ومن هذه الفرضية تنبثق مجموعة من الفرضيات:

**الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد تأثير للاهمال واللامبالاة على الاغتراب التنظيمي في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر عينة الدراسة.

**الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد تأثير للتخريب على الاغتراب التنظيمي في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر عينة الدراسة.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد تأثير للعدوان على الاخرين على الاغتراب التنظيمي في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر عينة الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ضياع الوقت والجهد على الاغتراب التنظيمي في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر عينة الدراسة.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير ضياع التشكي والغبن على الاغتراب التنظيمي في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر عينة الدراسة.

الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للاغتراب التنظيمي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الوظيفة، سنوات الخدمة، المستوى التعليمي).

### 3- اهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى الاحباط الوظيفي و الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين.
- محاولة الاحاطة بالاطار النظري للاحباط الوظيفي بابعاده الخمسة (الاهمال و اللامبالاة، ضياع الوقت والجهد، التخريب، العدوان ضد الاخرين، التشكي و الغبن) وأثرها على الاغتراب التنظيمي.
- التعرف على وجود فروقات في الاغتراب التنظيمي ترجع الى المتغيرات الشخصية والوظيفية.
- الخروج بنتائج وتوصيات تساعد على الحد من الاغتراب الوظيفي لتخفيف من الاغتراب التنظيمي.

### 4-أهمية الدراسة: يمكن النظر إلى أهمية الدراسة من جانبين هما:

الأهمية النظرية: تبرز الأهمية العلمية في كونها تناولت موضوع متعلق بميدان إدارة الأعمال وتمثل في تحديد الأبعاد الاحباط الوظيفي، وتوضيح الأبعاد التي لها تأثير مباشر على الاغتراب التنظيمي.

الأهمية العملية: تبرز أهمية الدراسة في مساهمة نتائج الدراسة التي قد تفيد في العمل على تخفيف من الاغتراب التنظيمي من خلال العوامل المتعلقة بالاحباط الوظيفي، بالإضافة إلى إفادة الطلبة المقبلين على التخرج في إجراء بحوث جديدة من خلال الإطلاع على نتائج الدراسة الحالية وما توصلت إليه من إقتراحات وإكمال مجال البحث.

### 5-حدود الدراسة:

حتى تتمكن من الاجابة على الاشكالية المطروحة كان من الضروري وضع حدود والمتمثلة فيما يلي:

- ✓ **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على المتغير المستقل المتمثل في الاحباط الوظيفي بابعاده (الاهمال واللامبالاة، ضياع الوقت والجهد،التخريب،التشكي و الغبن، العدوان ضد الاخرين )، والمتغير التابع المتمثل في الاغتراب التنظيمي.
- ✓ **الحدود المكانية:** تمثلت حدود الدراسة المكانية في مديرية الصحة و السكان بولاية غرداية.
- ✓ **حدود الزمانية:** امتدت الفترة الزمنية لهذه الدراسة منذ شهرمارس 2024 الى غاية ماي 2024،اما بالنسبة للدراسة الميدانية كانت من نهاية شهر افريل و شهر ماي.
- ✓ **الحدود البشرية:** اقتصرت الحدود البشرية في هذه الدراسة على عينة تتكون من 40 من العاملين في مديرية الصحة والسكان بولاية غرداية بمعدل استجابة ل 30 مفردة.

#### 6-مبررات ودوافع اختيارموضوع الدراسة:يعود اختيار البحث الى عدة مبررات اهمها:

- تم اختيار الموضوع بعد اقتراحه لنا من طرف الاستاذة المشرفة جزاها الله عنا كل خير، انطلاقا من العوامل اهمها:
- محاولة التعرف على الموضوع غير رائج في الدراسات المحلية او الوطنية وهو تأثير الاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي.
- تماشي هذا الموضوع مع طبيعة تخصصنا.
- اثراء مكتبة الجامعة نظرا لقللة الدراسات حول الموضوع.

#### 7-منهجية وادوات الدراسة:

من اجل تحقيق اهداف الدراسة استخدمنا ، المنهج الوصفي ، لتحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها ومن ثم تحديد النتائج المتوصل اليها،حيث هدفت من خلال هذه الدراسة الى بحث اثر الاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي،حيث اشتملت الدراسة في جانبها الميداني على الاستبيان،وقد تم توزيع استمارات استبيان تتعلق بحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة،ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الاختبارات الإحصائية SPSS.

#### 8-صعوبات الدراسة:

-ندرة لمراجع ذات الصلة المباشرة بموضوعنا في مكتبة جامعة غرداية؛

-قلة الدراسات السابقة-سواء رسائل ماجستير او اطاريح الدكتوراة-التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة؛

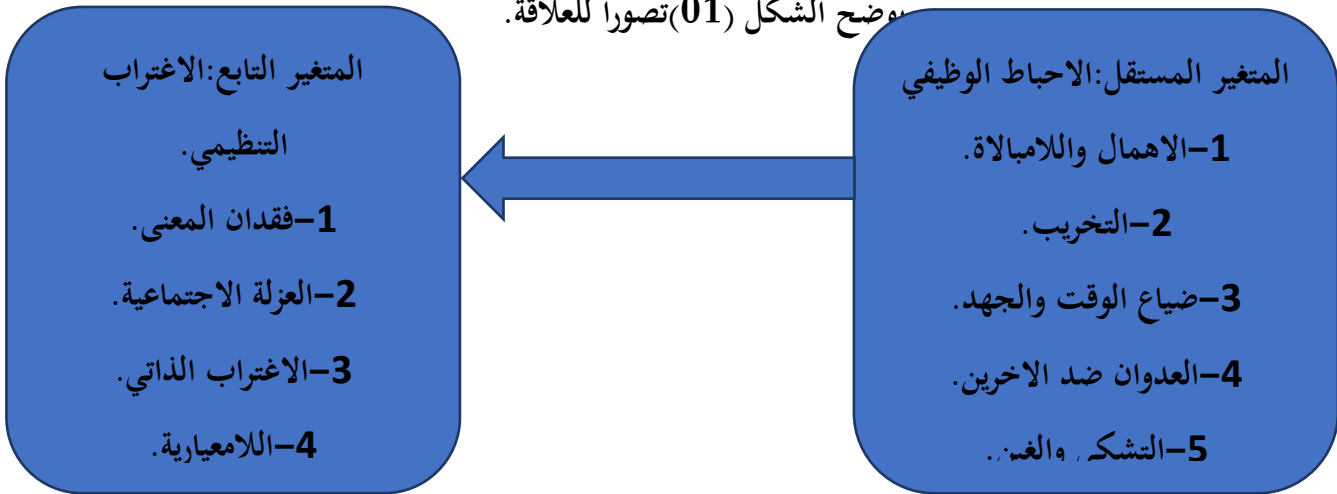
-صعوبة الحصول على الدراسات العربية الاجنبية التي درست العلاقة بين الاحباط الوظيفي والاعتراب لعدم توفرها على الانترنت.

-صعوبة الحصول على الابعاد الاحباط الوظيفي في الدراسات السابقة.

### 9-نموذج الدراسة:

تتمثل الدراسة في تأثير الاحباط الوظيفي على الاعتراب التنظيمي، وذلك من خلال تحديد ابعاد من شأنها ان تكون سببا في الاعتراب .

يوضح الشكل (01)تصورا للعلاقة.



من اعداد الطالبين بناءا على الدراسات السابقة.

### 10-هيكل الدراسة: المتغيرات الديمغرافية

نتطرق في الفصل الاول الى الاطار النظري للاحباط الوظيفي و الاعتراب التنظيمي،ويحتوي على مبحثين،المبحث الاول الادبيات النظرية وقسم هذا المبحث الى ثلاث مطالب وهي بالترتيب كالاتي ماهية الاحباط الوظيفي،والمطلب الثاني عموميات حول الاعتراب التنظيمي،وفي المبحث الثاني تناولنا الدراسات السابقة وشمل ثلاث مطالب هي

بالترتيب كالاتي الدراسات السابقة العربية والمتعلقة بالاحباط الوظيفي و الاغتراب التنظيمي ،الدراسات السابقة الاجنبية المتعلقة بالاحباط الوظيفي الاغتراب التنظيمي،مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية. اما الفصل الثاني يعالج الجانب التطبيقي بتأثير الاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي وذلك من خلال مبحثين،بدءا بالطريقة والاجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية،بحيث يتم التطرق في هذا المبحث الثاني الى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة،طرق الدراسة،ادوات الدراسة ،اما المبحث الثاني يضم عرض نتائج الدراسة. وفي الاخير يتم عرض اهم النتائج المتوصل اليها،بالاضافة الى جملة من الاقتراحات و التوصيات .

الفصل الأول:

الاطار النظري للإحباط

الوظيفي والاعتراى

التنظيمي

### تمهيد:

أصبح الاحباط الوظيفي في الوقت الحاضر موضع اهتمام في مجال ادارة الاعمال باعتباره عنصر مبط للعامل يستطيع من خلالها اكتساب العوامل يمكنها التأثير في سلوك العاملين وتخفيض الدافعية نحو الإنجاز وتحسين الاداء، كما يعتبر الاعتراب التنظيمي احد الظواهر الانسانية التي تتجند لها المنظمات للحد منها لما لها من اثار سلبية على اداء المنظمة و تحقيق اهدافها.

ومن أجل الإمام بالموضوع ارتأينا أن نتعرف في هذه الدراسة إلى تأثير الاحباط على الاعتراب التنظيمي، حيث سنتطرق في هذا الفصل الذي سميناه الجانب النظري الذي يحتوي على مفاهيم متعلقة بالاحباط الوظيفي، الاعتراب التنظيمي بالإضافة إلى استعراض الدراسات السابقة التي كانت لها صلة قرابة أو تشابه مع موضوع الدراسة الحالية وتم تقسيمه كآتي:

### المبحث الأول: الأدبيات النظرية

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

### المبحث الأول: الادبيات النظرية

احدثت المتغيرات والتوجهات العالمية تاثيرات جذرية في مفاهيم السلوك التنظيمي، من اهم التأثيرات العناية الفائقة بالموارد البشري باعتباره اهم مورد الذي تعتمد عليه المنظمات في تحقيق اهدافها. فقد ركزت الدراسات الادارية ودراسات الموارد البشرية على الجانب السلوكي للموظف، ففي المقابل تحول تركيز الدراسات على الجوانب السلبية المتمثلة في الضغوط الوظيفية في العمل مما يؤدي الى سلوكيات كالتخريب، العنف، والاحباط والاعتراب، والاحتراق حيث انها تعتبر سلوكيات عمل ذات نتائج سلبية على اداء المنظمات الاعمال واداء العمل وبالتالي تراجع مردودية المنظمة.

### المطلب الأول: ماهية الاحباط الوظيفي.

يعتبر الاحباط الوظيفي احد النتائج السلبية لضغوط العمل في السلوك التنظيمي، المعبر عن حالة انفعالية سلبية ناتجة عن الشعور بالفشل وخيبة امل وذلك بسبب عدم بلوغه لاهدافه المنشودة، لذا فالعامل او الموظف يصبح عرضة لمشاعر سلبية كالضيق والتوتر والقلق والاكتئاب.

ومن هذا المنطلق سيتم التطرق لهذه الظاهرة الانسانية حتى ندرك و نفهم خطورة هذا السلوك في التنظيمات وهو ما سنسلط عليه الضوء في هذا المبحث معرجين لمفهوم الاحباط الوظيفي و مصادره وابعاده.

### أولاً: مفهوم الاحباط الوظيفي.

استشعاراً لخطورة ظاهرة الاحباط الوظيفي. التي تناولها العديد من الباحثين في المجالات الادارية و الاجتماعية، الا انها و كغيرها من المصطلحات لا يوجد مصطلح تعريفي موحد للاحباط الوظيفي لدى العاملين.

**الاحباط Frustration:** هو حيلولة دون تحقيق المرء رغبة من رغباته، سواءا اكان لهذه الرغبة ما يبررها او لا، ويصاحب ذلك ضرب من حسرة وخيبة امل.<sup>1</sup>

يعرف الاحباط الوظيفي: " انه مواقف تفوق قدرة العاملين عن اداء مهامهم المحددة بكفاءة و فعالية".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> المعجم الفلسفي، مجمع اللغة العربية، الهيئة العامة لشؤون المطابع الاميرية، القاهرة جمهورية مصر العربية، 1983، ص03.



## الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي

يعرف الاحباط بانه شعور سلبي ناتج عن تعرض الفرد لنتائج غير مرغوب فيها مثل سوء المعاملة والتدخل في تحقيق الاهداف.<sup>2</sup>

يتفق الباحثين على ان الاحباط الوظيفي هو حالة من شعور الفرد بالعجز وفقدان التوازن ناتجة لادراكه لوجود عقبات او عوائق تحول بينه وبين اشباع حاجاته واهدافه.<sup>3</sup>

يعرف أيضا بأنه عقبة حقيقية او وهمية تواجه الموظف وتحول دون تحقيق لاهدافه الشخصية واهداف المنظمة وترجع تلك العقبة لشخصية الموظف او لامور تنظيمية تتعلق بالمنظمة وتؤثر بشكل سلبي على الطرفين.<sup>4</sup>

كما يعكس الاحباط الوظيفي استجابة عاطفية شائعة للمعارضة، تتعلق بالغضب و الانزعاج و خيبة الامل، وينشأ الاحباط من مقاومة المتصورة لتحقيق ارادة الفرد او اهدافه ومن المرجح ان يزداد عندما يتم فرض اعباء اضافية خارج تصور الفرد في مجال العمل.<sup>5</sup>

ومنه ومما سبق من التعاريف يمكن القول ان الاحباط الوظيفي شعور سلبي بالعجز و خيبة امل نتيجة وجود عقبات وعوائق شخصية او تنظيمية تحول دون تحقيق الاهداف الشخصية و اهداف المنظمة، مما يؤدي لعدم الرضا والولاء الوظيفي وبالتالي اختلال في توازن المنظمة وتراجع مردوديتها.

<sup>1</sup> هنادي ابو المعاطي، سامح فياض، "اثر الاحباط الوظيفي في الالتزام العاطفي والتمثيل السطحي في الفنادق المصرية: الخبرة الوظيفية وسيط محسن"، مجلة الاتحاد الجامعات العربية للسياحة و الضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس، العدد1، مصر، 2019، ص126.

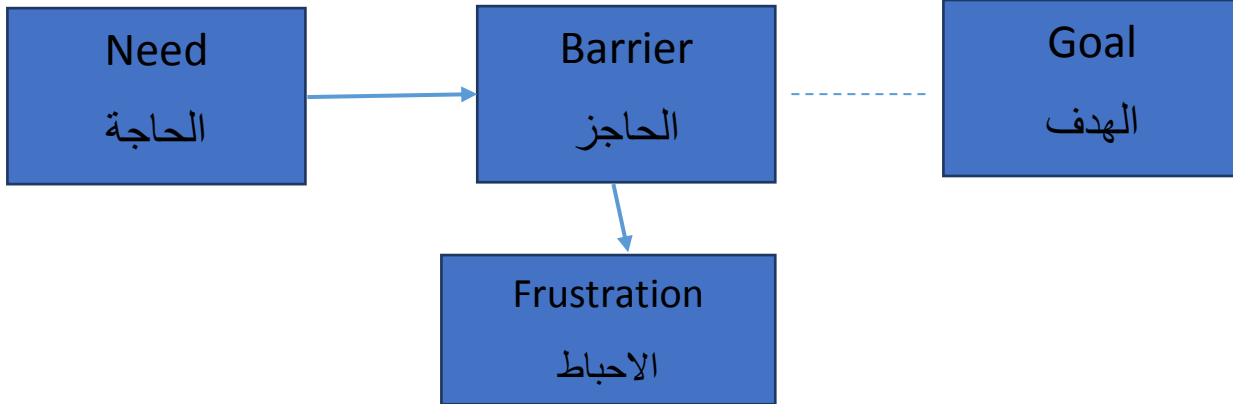
<sup>2</sup> شيماء اسماعيل عبد الغني الرفاعي، "الاحباط الوظيفي كمتغير وسيط بين التمر التنظيمي و الارتباط بالعمل-دراسة تطبيقية على الممرضات بالمستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، العدد04، مصر، 2022، ص04.

<sup>3</sup> عبد العزيز علي مرزوق، "علاقة جودة حياة العمل بالاحباط الوظيفي-دراسة تطبيقية على العاملين بوحدات الحكم المحلي بمحافظة المنوفية"، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، العدد04، مصر، 2017، ص03.

<sup>4</sup> اميرة ماهر سعد الدسوقي حبشي، "العلاقة بين القيادة السامة و الاحباط الوظيفي بالتطبيق على العاملين بقطاع التعليم بجامعة المنصورة"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة، العدد 03، مصر، 2023.

<sup>5</sup> إيمان فيصل السيد السعداوي، "التاثير المعدل للمهارات الناعمة في العلاقة بين الصحة التنظيمية و الاحباط الوظيفي-دراسة تطبيقية، مجلة الدراسات المالية والتجارية"، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد02، مصر، 2021، ص218.

الشكل (02) : صور وكيفية حدوث الاحباط الوظيفي.



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على الدراسات و النماذج السابقة.

ثانيا: مصادر الاحباط الوظيفي وانواعه.

1- مصادر الاحباط الوظيفي.

تمثل مصادر الاحباط الوظيفي فيمايلي:<sup>1</sup>

- عدم الانسجام بين مهارات العاملين وقدراتهم ورغبتهم، مع طبيعة العمل الذي يقومون به.
  - عدم اتاحة الفرص للموظفين للتعبير عن رايهم وافكارهم، وقلة الاهتمام بعدد من العوامل التي تحيط بهم.
  - سوء الاوضاع الاجتماعية و الاقتصادية الملائمة للعمل، ويؤثر على عدم توفرها انخفاض روح العاملين معنويا.
  - عدم الاخذ بعين الاعتبار مقترحات وشكاوي موظفين في المنظمة .
  - ضعف الثقافة التنظيمية و الادارية لدى الموظفين في المنظمة.
  - ضعف نظام الاجور والحوافز وغياب السياسات العادلة للترقية.
- بالاضافة الى العوائق الداخلية والخارجية التالية:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سنية محمد احمد سليمان سبع، "تأثير غموض الحياة الوظيفية على الاداء التنظيمي بتوسيط الاحباط الوظيفي-دراسة تطبيقية على العاملين بديوان مديرية الصحة بالدقهلية"، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، المجلد 08، العدد 14، مصر، 2022، ص 69.

## الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي

■ العوائق الداخلية: وهي العوائق و العقبات الفردية والمتعلقة بطبيعة الفرد، وتمثل فيما يلي:

-ضعف روح المبادرة لديه؛

-عدم قدرته على مواجهة الامور الصعبة المعقدة؛

-ضعف خبرته وقلة احتكاكه بالغير؛

-مبالغة في توقعاته مقارنة بقدراته الذاتية؛

■ العوائق الخارجية: او العوائق البيئية، وهي تلك العوائق والعقبات و المتعلقة بالعوامل التنظيمية المتمثلة فيما يلي:

-انتشار عدد من الظواهر المرضية بالمحيط التنظيمي، مثل (المحسوبية، الرشوة....)؛

-عدم اتاحة الفرصة للعاملين لاطهار قدراتهم و ابرازها؛

-عدم اهتمام المحيطين بالفرد داخل المؤسسة بقدراته، بخلاف عدم مساعدتهم له؛

هناك العديد من المصادر التي تؤدي لحدوث الاحباط الوظيفي لدى العاملين: مثل عدم الرضا الوظيفي، عدم الاستقرار والامان الوظيفي، نقص نظام الترقية و الحوافز بالاضافة لبعض السياسات الادارية الممارسة من رؤساء العمل: كالتسلط الاداري والبيروقراطية في العمل والمحسوبية .

### ■ 2- اشكال الاحباط الوظيفي:

يمكن تصنيف الاحباط الى انواع مختلفة كما يلي:<sup>2</sup>

أ- الاحباط المرتبط بالعمل: يرتبط هذا النوع بالظروف المحيطة (بيئة العمل، وادوات العمل، والفرص التدريبية، واجراءات وسياسات العمل) التي تعوق اداء الموظف لعمله في الوقت المحدد؛

ب- الاحباط المرتبط بحياة الفرد الشخصية: يرتبط هذا النوع بوجود التعارض بين متطلبات العمل والاسرة؛

ج- الاحباط المرتبط بالخوف: يرتبط هذا النوع بخوف الموظف من التحدث عن مشكلات العمل خوفا من العقاب؛

د- الاحباط المرتبط بالآخرين: يرتبط هذا النوع بالعلاقات والتعاملات المحيطة بين الموظف و زملائه في العمل.؛

<sup>1</sup>د.سنية محمد احمد سليمان سبع، مرجع سابق، ص 69.

<sup>2</sup>هبة الله على سيد محمد جعفر، بسام سمير الرميدي، مرجع سبق ذكره، ص 112.

هـ- الاحباط المتزايد: يرتبط هذا النوع بعدم رضا الموظف عن عمله او راتبه، وكذلك عدم الرضا عن سياسة الترقية والتدريب بالشركة؛

### ● ثالثا: ابعاد الاحباط الوظيفي ومظاهره.

#### ■ 1- ابعاد الاحباط الوظيفي .

تخلف آراء الباحثين حول ابعاد الاحباط الوظيفي فهناك من يراه احادي البعد و آخر ثلاثي البعد و آخرون يرونه متعدد الابعاد.

فحسب دراسة اكتم الصرايرة و آخرون ان ابعاد الاحباط الوظيفي تتمثل في(العدوان ضد الآخري ن،التخريب،الاهمال واللامبالاة، ضياع الوقت والجهد، التشكي-الانانية-والغب ن).

فيما يلي نستعرض لابعاد الاحباط الوظيفي المتمثلة في<sup>1</sup>.

1-العدوان ضد الآخري ن (العدوانية):هو السلوك الذي يهدف الى ايقاع الاذى بالغير او الذات او ما يؤثر على الغير او الذات من اذى وقد يكون السلوك عدواني صريح او مضر او رمز وهو ميل لسلوك عدواني خفي .

2-الاهمال واللامبالاة:تحمل في طياتها نقص التبادل العاطفي، المؤدي بدوره الى الاحباط المستمر بسبب فقدان الامل، الظاهر في صورة الاهمال واللامبالاة. من صورته:

- عدم الشعور بالمسؤولية اتجاه العمل؛

- عدم الامتثال للنصائح والارشادات في العمل؛

- اهمال حقوق الآخري ن.

2-التخريب:هو كل من استهدف امن الدولة او الوحدة او استقرار المؤسسات وسيورها العادي عن طريق اي عمل يؤدي الى خلق جو عدم الامن و الاستقرار من خلال الاعتداء على الممتلكات او الاشخاص او تعريض حياتهم او حريتهم او امنهم للخطر.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>عبد الفتاح محمود ادريس، نائف سعيد عبد الله، مظاهر الاحباط الوظيفي واثرها في الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية في العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، مجلد03، العدد06، سلطنة عمان، الاردن، 2022، ص106.

4- ضياع الوقت والجهد: عادة ما يجد المدير او المشرف او الرئيس في العمل و مسؤول عن انجاز مهام معينة نفسه امام بعض الامور التي من شأنها ان تعيق السير الحسن.

4- التشكي والغبن: يشعر الموظف بالضغط الشديد الممارس عليه من طرف الادارة مما يجبر على القيام باشياء وواجبات وظيفية خارج رغبته واطار عمله مما يشعره بالظلم الاداري والغبن.

### ■ 2- مظاهر الاحباط الوظيفي.

من المألوف ان مظاهر الاحباط الوظيفي متعددة وليست واحدة بالنسبة العاملين, حيث تتنوع اشكالها باختلاف مسيبتها وتباين درجات تأثيرها.

ويمكن تقسيم مظاهر الاحباط الوظيفي الى ثلاث مجموعات تتمثل في: (المظاهر المادية, المظاهر السيكولوجية, المظاهر التنظيمية):<sup>2</sup>

#### -مظاهر الاحباط المادية:

يمكن ان يؤدي الاحباط الى سلوك هجومي تجاه افراد ضد التنظيم والتخريب بأشكاله المختلفة بهدف الحاق الضرر و الاذى.

وكذلك ان السلوك الهجومي يحدث عندما يشعر الفرد بالاحباط ولا يجد طريقة مقبولة او مشروعة لمعالجة هذا الاحباط وعلى سبيل المثال عندما يطلب الرئيس من احد المرؤوسيه انجاز عمل ما, وبعد الانتهاء منه يقال بأن الرئيس غير رأيه وانه لم يعد بحاجة لهذا العمل, وفي هذه الحالة فان الموظف المحبط يلجأ الى السلوك العدائي مثل تعطيل الالة والحاق الضرر بها والى تعم البطء في انجاز المعاملات والى غير ذلك من اشكال السلوك العدائي. وقد يمارس الفرد شكل او اكثر من هذا السلوك في ان واحد ويعتمد ذلك على شدة الاحباط الذي يعاني منه الفرد ودرجة تأثيره به.

#### -مظاهر الاحباط السيكولوجية:

يضم هذا النوع من مظاهر الاحباط كلامن حالات التوتر العصبي والقلق النفسي والانطواء والاكتئاب والخوف وحالات عدم الرضا والاستياء, فالرضا الوظيفي هو مفهوم سلوكي يقيس مدى تقبل الفرد لوظيفته من كافة جوانبها

<sup>1</sup>عبد الفتاح محمود ادريس، نائف سعيد عبد الله، مرجع سابق، ص 106.

<sup>2</sup>إيمان فيصل السيد السعداوي، التأثير المعدل للمهارات الناعمة في العلاقة بين الصحة التنظيمية والاحباط الوظيفي، مرجع سبق ذكره، ص 218-

## الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي

وبالتالي يعكس درجة سعادته واستقراره فيها وما تحققه الوظيفة من اشباع لحاجاته المتعددة والتي يرغب ان يشبعها قياسا باداءه للوظيفة.

ان هذا النوع من المظاهر الاحباطية يصعب اكتشافها والتعرف عليها بسهولة لانها مظاهر غير ملموسة، فهي مظاهر نفسية تكمن في الذات البشرية بالفرد المحبط.

### -مظاهر الاحباط التنظيمية:

ليس الموظف فقط هو الذي يدفع ثمن تعرضه للاحباط اما نفسيا او صحيا، ولكن المنظمة هي الاخرى تدفع ثمن هذا الاحباط اذ تتحمل تكاليف الاثار السلبية لهذه الظاهرة.

وقد توصلت العديد من الابحاث والدراسات الى نتيجة مفادها ان التعرض للاحباط الحاد والمستمر له تأثير قوي في الظواهر ادارية مختلفة داخل التنظيم منها:

#### • الاحباط والاداء:

ان المديرين عندما يعانون من درجة معتدلة من القلق والاحباط يصلون الى مستوى افضل من الاداء وعند المستويات العالية من الاحباط تبدأ التأثيرات السلبية فيالظهور مثل الاجهاد والشعور بعدم الرضا وتكون النتيجة ان الاداء يبدأ في الانخفاض، فحدة الاحباط نستهلك انتباه الفرد وطاقاته في محاولته لتركيز جهوده على تخفيض مسببات الاحباط ويتبقى بعد ذلك طاقة ضئيلة لأداء الوظيفة.

#### • الاحباط وترك العمل:

يعد ترك العمل والغياب من الظواهر السلبية للانسحاب من الوظائف التي يعاني منها افرادها من مستوى عالي من الاحباط، وتشير نتائج الدراسات الى وجود علاقة متوافقة بين الاحباط وترك العمل والغياب.

ان الاثار السلبية لارتفاع نسبة ترك العمل و الغياب لا يقتصر على جانبها الاقتصادي والمتمثلة بالتكاليف المتنوعة التي تتحملها المنظمة وانما تعكس ايضا جملة من المؤشرات ذات الدلالة على ارتفاع نسبة التذمر والشكاوي و تفكك العلاقات وعدم الشعور بالانتماء والولاء للتنظيم وتزبل حالات الاضراب و الاهمال, واخيرا يمكن القول بأن هذا النوع من مظاهر يمكن قياسها والتعرف عليها لانها مظاهر ملموسة.

### المطلب الثاني: ماهية الاعتراب التنظيمي.

#### 1- مفهوم الاعتراب التنظيمي.

يعد الاعتراب من اقدم المفاهيم التي تناولها الباحثون في مختلف المجالات :الاقتصادية،الفلسفية،الاجتماعية،الانسانية و حتى السياسية؛ وقد تعددت المصطلحات التي تناولت الاعتراب كمفهوم اداري:الاعتراب عن العمل،الاعتراب المهني،الاعتراب الوظيفي،الاعتراب التنظيمي. فيما يلي سيتم التطرق الى مفهوم الاعتراب و الاعتراب التنظيمي ،مصادره و ابعاده.

#### 1-1- مفهوم الاعتراب:

هناك العديد من مفاهيم الاعتراب نذكر منها:

يعرف الاعتراب بانه حالة اللاقدرة او العجز الذي يعانيه الانسان عندما يفقد سيطرته على مخاوفه و ممتلكاته،فتوظف لصالح غيره بدل ان يسطو هو عليها لصالحه الخاص, ولهذا يفقد القدرة على تقرير مصيره و التأثير في مجرى الاحداث التاريخية كما في تلك التي تمهه،وتسهم في تحقيق ذاته و طموحاته.<sup>1</sup>

كما يعرف بأنه وعي الفرد بالصراع القائم بين ذاته والبيئة المحيطة به بصورة تتجسد في شعور بعدم الانتماء،القلق و السخط والعدوانية، وما يصاحب ذلك من سلوك ايجابي او شعور بفقدان المعنى واللامبالاة،ومركزية الذات والانعزال الاجتماعي وما يصاحبه من اعراض.<sup>2</sup>

#### 1-2- مفهوم الاعتراب التنظيمي:

وقد اختلف الباحثين في تعريف الاعتراب التنظيمي الذي يشعر الموظف باحساسه بالغربة في موقع عمله.

يعرف انه : "شعور العامل بالغربة في المنظمة التي يعمل بها، نتيجة سوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين كلا من المنظمة بهيكليتها ومحيط العمل بها،ونمط الاشراف الذي تتبعه،وبين زملاء العمل،والجمهور متلقي الخدمة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حلليم بركات، الاعتراب في الثقافة العربية-متاهة الانسان بين الحلم و الواقع-،ط1،مركز دراسات الوحدة العربية،لبنان،2006،ص38.

<sup>2</sup> ورود عامر شاكرواخرين،ظاهرة الاعتراب :دراسة في انواه واسبابه،مجلة القانونية والسياسية،كلية القانون و العلوم السياسية،جامعة

ديالى،العراق،2022،ص431.

<sup>3</sup> هديل سعيد كاظم،الدور الوسيط لادارة الذات في العلاقة بين ضغوط العمل والاعتراب التنظيمي-بحث ميداني في بعض الكليات جامعة

بغداد،مجلة العلوم الاقتصادية والادارية،كلية الادارة والاقتصاد،جامعة بغداد،المجلد24،العدد106،العراق،2017،ص73.

## الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي

ويعرف ايضا: "بان شعور الفرد بالوحدة والتفكك وعدم الانتماء للوظيفة او جماعة العمل".<sup>1</sup>

يعرف الاعتراب التنظيمي: "بانه ارهاق وقلة التركيز على العمل داخل وخارج المنظمة نتيجة عدم احساس الموظف للعمل الذي ينتجونه".<sup>2</sup>

ومما سبق نستنتج ان الاعتراب التنظيمي ظاهرة خطيرة تشعر الموظف بالغرابة في موقع عمله بسبب سوء التفاعل الاجتماعي بين الموظفين والمنظمة مما يؤدي به للشعور بالعجز وفقدان المعنى والعزلة.

### ● ثانيا: مصادر الاعتراب التنظيمي:

يمثل الاعتراب التنظيمي مظاهر عديدة تشمل السلبية، اللامبالاة، عدم الاهتمام، الغياب، التناوب في العمل، التباطؤ في الأداء، التخريب المتعمد، الفساد، تقديم المصلحة الخاصة على العامة، وفقدان الانتماء والمركزية الرسمية المتشددة، بالإضافة إلى التقدم التكنولوجي والصناعي. تتنوع مصادر الاعتراب التنظيمي بين العاملين والمنظمة، وعادة ما تعود إلى عاملين أساسيين هما:

المصادر التنظيمية.

المصادر البشرية.

### 1-مصادر التنظيمية:

وتتمثل في مايلي<sup>3</sup>:

#### 1-1-ضعف نظام الحوافز:

إن غياب الوضوح في نظام الحوافز أو خضوعه للمجاملات والعلاقات الشخصية بين الموظفين والقيادة العليا والمباشرة يعد أحد العوامل المؤدية إلى الاعتراب التنظيمي. تعتبر الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرطاً لنجاحه. يتأثر مستوى

<sup>1</sup>نصيرة بعجي، "بيئة العمل الداخلية والاعتراب التنظيمي للعامل داخل المؤسسة الجزائرية-دراسة ميدانية بمؤسسة نافتال فرع المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم العمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2015، ص106.

<sup>2</sup>mehdi DUYAN، Ilker GNNEL، The Effect of organization Alination on Individual organization Fit:An Application on female coaches، International online journal of Educatioal science، Volume15، issue1، p2، 2023.

<sup>3</sup>بعجي نصيرة، مرجع سابق، ص 109-111.



## الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي

الاعتراب التنظيمي بغياب الحوافز، وهناك العديد من النظريات والدراسات التي سعت إلى فهم العلاقة بين الاعتراب التنظيمي والحوافز. ترى مدرسة العلاقات الإنسانية أن الموظف السعيد هو موظف منتج. وقد تختلف الدراسات حول العلاقة بين الاعتراب والإنتاجية، وعموماً قد لا يكون الاعتراب ناتجاً عن العمل ذاته، بل قد يكون نتيجة للظروف المحيطة بالعمل، الزملاء في العمل، بيئة العمل، ونوعية الخدمات

### 1-2- عدم ظهور دور الفرد:

يمكن ان يتعرض العامل لمواقف عديدة داخل المنظمة التي يعمل بها، قد تكون المواقف سبباً في دفعه إلى اتخاذ اجراء معين إذا تضمنت تهديداً حقيقياً لوجوده. إذا شعر العامل أن دوره في المنظمة يتعرض للتهميش من قبل بعض العاملين، سواء بقصد أو بدون قصد، فقد يعرضه ذلك لمجموعة من مثيرات الانفعال مثل الخوف، الغضب، والضييق. هذه العمليات الفيزيولوجية قد تعرقل وظائف الجسم وتساهم في انتشار الاعتراب لدى العاملين بأحد أشكاله.

### 1-3- الخلل في تقارير كفاية الاداء:

الأسس الموضوعية قد تكون ناقصة في تقارير الأداء السنوية للموظفين، تعتمد غالباً على تقارير فردية من عند المشرفين، مما يجعلها متأثرة بالاعتبارات والأهواء الشخصية. هذا الأمر يؤثر في النهاية على جودة العلاقة الوظيفية التي ينبغي أن تقوم بين الموظفين والإدارة..

### 1-4- كبر حجم المنظمة:

كبر حجم المنظمة يولد آثار سلبية عديدة على العاملين، تتمثل في تشتيت جهود المدراء بين العمل الإداري والإشراف على الشؤون الفنية. يؤدي هذا إلى شعور العامل بنقص الرقابة، يتساوى عمله مع العمل المهمل، مما يولد شعوراً بعدم العدل. يتسبب هذا الشعور في انتشار حالات الإهمال، اللامبالاة، وعدم الرضا عن العمل<sup>1</sup>.

### 1-5- ضعف مستوى التدريب:

<sup>1</sup>سهيير عادل جادر، علا باسم العاملي، مرجع سابق، ص268.

التدريب يعتبر جزءاً مخططاً يهدف إلى تطوير مهارات وقدرات الموظفين، وتزويدهم بالخبرات والمعارف اللازمة لتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم. يتعلم الفرد عندما يشعر بحاجته إلى تلبية رغبة معينة، وهذه الرغبة غالباً ما تعكس وجود مشكلة أو أكثر تحتاج إلى حلول. لذلك، ينبغي التركيز على التعلم والتدريب لصقل مهارات العاملين والاستفادة القصوى من إمكانياتهم المتاحة...<sup>1</sup>

### 2- مصادر بشرية:

وتتمثل في مايلي:

#### 2-1- ضعف مقومات القيادة:

من أبرز العوامل المؤدية إلى الاعترا بضعف المقومات القيادية لدى القائد الإداري ونقص مهاراته الإدارية. لذلك يكون جديراً بالقيادة يجب الحرص على توضيح المقومات الأساسية للقائد الفعال..<sup>2</sup>

مثل: عدم امتلاك القائد رؤية واضحة و تركيزاً منخفضاً و عدم تمتعه بالنزاهة والمساءلة والتعاطف و الصدق والايجابية والتاثير والمرونة.

#### 2-2- الانطوائية والانعزالية:

العامل الذي يميل إلى الانطواء والعزلة يشعر بالانفصال عن الاتجاهات السائدة في مؤسسته، مما يجعله غير قادر على الشعور بالانتماء إلى المنظمة أو المجتمع. هذا النوع من الموظفين يعاني من اغتراب نفسي يؤثر بشكل سلبي على سلوكه داخل المؤسسة..<sup>3</sup>

مثل : شعور بالفرد بالراحة في التركيز على افكاره الداخلية والاحداث الخارجية اضافة الى ميلان الشخص للهدوء والتفكير العميق والانعزال عن الاخرين.

### 2-3 نقص الكفاءة:

<sup>1</sup> نفس مرجع سابق، ص268.

<sup>2</sup> بعجي نصيرة، مرجع سابق، ص116.

<sup>3</sup> نفس المرجع سابق، ص117.

نقص الكفاءة لدى الموظفين يؤدي إلى انخفاض أدائهم الوظيفي، حيث يسعى كل منهم إلى تبرير أسباب ضعف أدائه بالظروف الخاصة بالمنظمة التي يعمل بها، مما يؤثر سلباً على سمعة المنظمة..

مثل: انخفاض المهارات و المعارف والاتجاهات للموظف .

### 2-4-عدم التخصص في العمل:

تعيين الشخص غير المناسب في مناصب لا تتناسب مع تخصصه يثير استياء ذوي الكفاءة والخبرة الأكبر في هذا المجال، مما يعزز شعورهم بالاعتراب التنظيمي..<sup>1</sup>

مثل : وضع موظف مميز في التسيير والادارة يشغل في قسم التسويق مثلاً ، او وضع الاداري في قسم المحاسبة او التدقيق.

### 2-5-سوء ادارة الوقت:

الكثير من العاملين لا يستغلون الوقت بفعالية. يعتقد البعض أن تنظيم الوقت يعني العمل الجاد المستمر دون راحة، بينما يعتبره آخرون غير مهم. هذه المفاهيم الخاطئة تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية، حيث لن تتمكن من تحقيق تنظيم حقيقي ما لم ندير أوقاتنا بشكل أفضل ونتخلص من جميع الأمور التي تهدر وقتنا..<sup>2</sup>

مثل : عدم التزام الموظفين بمواعيد الدخول والخروج او تقديم الاعمال المطلوبة في الوقت غير المناسب و غير المحدد.

### 3-ابعاد الاعتراب التنظيمي.

يعد ملفن سيمان اول من اشار الى ابعاد الاعتراب التنظيمي وذلك من خلال مقاله اولية عام 1959 والتي تتمثل في:

### 3-1-انعدام القوة(العجز):

هذا الشعور يعبر عن الفجوة بين توقعات الفرد في السيطرة ورغبته في تحقيقها، وإدراكه أن سلوكه لن يحقق النتائج المرجوة، مما يؤدي إلى شعوره بعدم القدرة على التحكم في الأحداث واتخاذ القرارات...<sup>3</sup>

<sup>1</sup>مرجع سابق،ص269.

<sup>2</sup>مرجع سابق،ص269.

<sup>3</sup>هديل سعيد كاظم،مرجع سابق،ص74.

### 3-2- فقدان المعايير (اللامعيارية):

هذا البعد يعكس حالة من التضارب في القيم أو انعدامها في المجتمع، مما يخلق شعورًا لدى الفرد بغياب الضوابط الاجتماعية التي ترشد سلوكه وتساعد في تحقيق أهدافه بطرق مقبولة اجتماعيًا. في هذه الحالة، يفقد الفرد ثقته في المجتمع وقيمه السائدة، وتنتشر المعايير غير الأخلاقية، مما يؤدي إلى تبرير الوسيلة لتحقيق الغاية...<sup>1</sup>

### 3-3- فقدان الهدف:

عندما يقتصر معرفة العاملين على مهامهم التخصصية فقط دون الإلمام بمهام زملائهم أو كيفية إسهام عملهم في الإنتاج الكلي للمنظمة، يشعرون بفقدان الغاية من عملهم. يظهر هذا الشعور بفقدان المعنى من خلال ضعف العلاقة بين وظيفة الفرد ووظائف الآخرين والتنظيم الأكبر...<sup>2</sup>

### 3-4- الانعزال الاجتماعي (العزلة الاجتماعية):

يعكس هذا السلوك ميل الفرد لتجنب المواقف الاجتماعية التي تثير القلق، حيث يلجأ إلى الانعزال لتخفيف حدة التوتر. يرى الشخص المنعزل المجتمع مليئًا بالعوامل المسببة للاضطراب والتعاسة، ويفضل الوحدة نتيجة لتكرار فشله في المواقف الاجتماعية وعدم قدرته على التكيف مع المجتمع...<sup>3</sup>

### 3-5- الاعتراب عن الذات:

اعتراب الذات يعتبر بان الفرد لا يقدر على التواصل مع نفسه وشعوره بالانفصال بين ما يرغب في أن يكون عليه وبين إحساسه بنفسه في الواقع. أشار كينث كينستون إلى أن اعتراب الذات يتجلى في فقدان الاتصال بين الذات الواعية والذات الحقيقية، الذي يؤدي إلى إحساس بالفراغ والملل وظهور سلوك غير واقعي. يشعر الشخص الذي ينفصل عن ذاته الحقيقية بأن وجوده غير حقيقي ويفقد الإحساس...<sup>4</sup>

<sup>1</sup> ربيحة كيوص، مرجع سابق، ص 95.

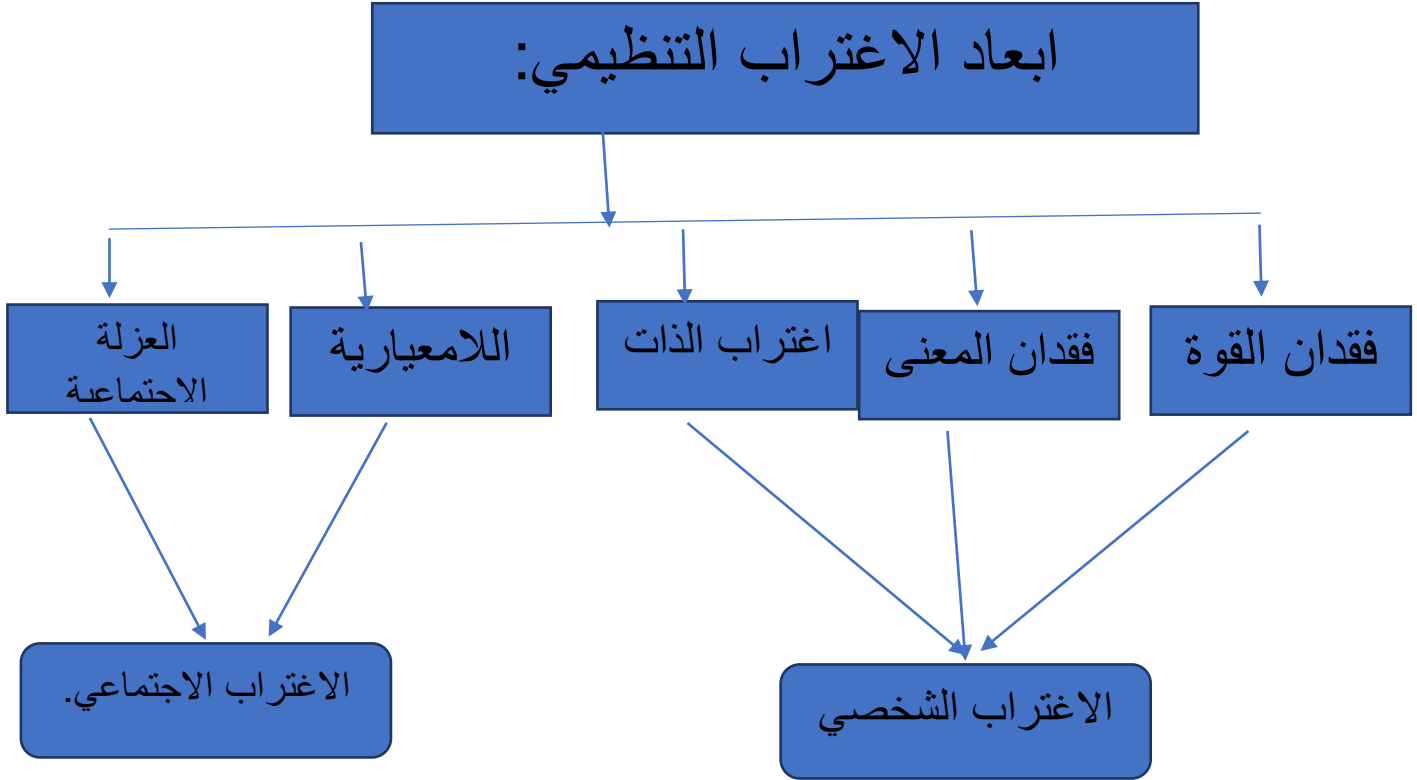
<sup>2</sup> سهير عادل الجادر، علا باسم العاملي، مرجع سابق، ص 269.

<sup>3</sup> ربيحة كيوص، مرجع سابق، ص 96.

<sup>4</sup> د. عبد الأمير مويت الفيصل، الاعتراب الثقافي لدى المقيمين خارج العراق، مجلة الباحث العلمي، كلية الاعلام، جامعة

بغداد، العدد 27، العراق، 2015، ص 40.

الشكل 03: يوضح ابعاد الاعتراب التنظيمي.



من اعداد الطالبتين: بناءا على الدراسات السابقة.

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

في هذا المبحث سنستعرض بعض الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع البحث، والتي تناولت الاحباط الوظيفي و الاعتراب التنظيمي.

### المطلب الاول: الدراسات السابقة العربية المتعلقة بالاحباط الوظيفي والاعتراب الوظيفي.

#### اولا: الدراسات المتعلقة بالاحباط الوظيفي

الدراسة الاولى: دراسة(اميرة ماهر سعد الدسوقي الحبشي 2023):رسالة ماجستير بعنوان:العلاقة بين القيادة السامة والاحباط الوظيفي بالتطبيق على العاملين بقطاع التعليم العالي بجامعة المنصورة:<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة الى تحديد العلاقة بين القيادة السامة والاحباط الوظيفي،وذلك بالتطبيق على العاملين بقطاع التعليم بجامعة المنصورة.

بلغت عينة الدراسة 363 مفردة مع استجابة 330 مفردة بنسبة 90,9%،لتحليل بيانات الدراسة ثم استخدام البرنامج الاحصائي SPSSV.26 لادخال البيانات الاولية وتحليل فروض الدراسة.وقد استخدم معامل الفاكرومباخ لحساب معامل الثبات،كما استخدم ايضا معامل ارتباط بيرسون واسلوب تحليل الانحدار البسيط واختبار وتحليل انوفا للتحقق من مدى صحة فروض الدراسة.

اظهرت الدراسة النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين ابعاد القيادة السامة المتمثلة في (الاشراف المسيء،والنرجسية،والترويح الذاتي،وعدم القدرة على التنبؤ) والاحباط الوظيفي.

<sup>1</sup>اميرة ماهر سعد الدسوقي الحبشي،"العلاقة بين القيادة السامة و الاحباط الوظيفي بالتطبيق على العاملين بقطاع التعليم بجامعة المنصورة،جزء من متطلبات الحصول على درجة ماجستير في ادارة الاعمال،جامعة المنصورة-كلية التجارة،مصر،2023.

## الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي

- عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعد القيادة السلطوية او الاستبدادية والاحباط الوظيفي بالنسبة للعاملين بقطاع التعليم العالي بجامعة المنصورة.

**الدراسة الثانية:دراسة (دراسة سنية محمد احمد سليمان،2022):**بعنوان"تأثير غموض الحياة الوظيفية على اداء

التنظيمي بتوسيط الاحباط الوظيفي -دراسة تطبيقية على العاملين بمديرية الصحة بالدقهلية":<sup>1</sup>

هدفت الدراسة الى فحص التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لابعاد غموض الحياة الوظيفية(غموض الهيكله الوظيفية والتنظيمية،غموض بيئة العمل المادية والمعنوية)على الاداء التنظيمي بابعاده(كمية الجهد المبذول،نوعية الجهد،نمط الاداء)من خلال توسيط الاحباط الوظيفي (احباط العلاقات،احباط الجدارة،الاحباط الذاتي)،بالتطبيق على العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

اعتمدت الباحثة على الاستبيان وزعت 192استمارة ثم استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS V.25 لاختيار التأثيرات المباشرة الى جانب برنامج Amos V.23 لاختيار التأثيرات غير مباشرة. توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- وجود تأثير معنوي سلمي لكل ابعاد غموض الحياة الوظيفية على ابعاد اداء التنظيمي.
- وجود تأثير معنوي ايجابي لغموض الحياة الوظيفية على ابعاد الاعتراب التنظيمي .
- عدم وجود تأثير معنوي لغموض الحياة الوظيفية على البعد الخاص بالاحباط الذاتي.
- وجدت نتائج البحث ان ابعاد الاحباط الوظيفي لها تأثير معنوي سلمي على الاداء التنظيمي،فيما يتعلق بالتأثيرات غير مباشرة فقد اثبتت النتائج ان الاحباط الوظيفي يتوسط العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والاداء التنظيمي.

**الدراسة الثالثة:دراسة(نائف سعيد عبد الله واخرون،2022)**بعنوان:مظاهر الاحباط الوظيفي واثرها على الولاء

التنظيمي -دراسة تطبيقية في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الظفار:<sup>2</sup>

هدفت الدراسة الى التعرف على مظاهر الاحباط الوظيفي(العدوان ضد الاخرين،التخريب،الانانية،العزلةواللامعيارية) وأثرها في الولاء التنظيمي في المديرية العامة للتربية والتعليم.

<sup>1</sup> سنية محمد احمد سليمان سعي،"تأثير غموض الحياة الوظيفية على الاداء التنظيمي بتوسيط الاحباط الوظيفي-دراسة تطبيقية على العاملين بديوان مديرية الصحة بالدقهلية"،مجلة الدراسات التجارية المعاصرة،كلية التجارة جامعة كفر الشيخ،المجلد08،العدد14،مصر،2022.

<sup>2</sup> نائف سعيد عبد الله،عبد الفتاح محمود ادريس واخرون،مظاهر الاحباط الوظيفي وأثرها في الولاء التنظيمي-دراسة تطبيقية في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الظفار،مجلة البحوث والدراسات الانسانية،العدد6،الاردن،2022.

## الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي

تكونت العينة من 70 مفردة بنسبة استجابة 68,7 %، ثم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS لادخال البيانات وتحليل فروض الدراسة.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- مستويات توفر بعد العدوانية ضد الاخرين بالمؤسسة المبحوثة كانت درجة متوسط بناء على المتوسط الحسابي لمعدل الاستجابة ب(2,63)، كان اعلى مظاهر العدوانية بالمؤسسة وجود الشعور الاحباط في الدائرة لتعطيل جهود الابداع.
- المتوسط الحسابي لبعء التخريب بلغ(1,7)، وهو ما يعبر عن موافقة ضعيفة لتوفر مظهر التخريب بالمؤسسة المبحوثة، يتمثل تعمد الموظفين التباطؤ في العمل والانجاز نظرا لطول ساعات العمل.
- عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى (0,05) بين الاحباط الوظيفي والولاء

**الدراسة الرابعة: دراسة (شيماء عبد الغني الرفاعي, 2021):** مقال بعنوان "الاحباط الوظيفي كمتغير وسيط بين

التنمر التنظيمي و الارتباط بالعمل-دراسة تطبيقية على الممرضات بمستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة:<sup>1</sup>

هدفت الدراسة لتحديد التأثير المباشر والغير المباشر لابعاد التنمر التنظيمي مع ابعاد الارتباط بالعمل من خلال توسيط ابعاد الاحباط الوظيفي.

تكونت عينة الدراسة من 270 ممرضة بنسبة استجابة 86,5 %، تم تطبيق اسلوب تحليل المسار لاختبار فروض الدراسة عن طريق استخدام البرنامج الاحصائي (Amos V.25).

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- يوجد تأثير معنوي للتنمر الجسدي على الاحباط الوظيفي(العدوان ضد الاخرين، التخريب، ضياع الوقت، الاهمال واللامبالاة)
- يوجد تأثير معنوي ايجابي للتنمر التنظيمي على(التخريب، الاهمال واللامبالاة، ضياع الوقت والجهد).
- يوجد تأثير معنوي ايجابي للتنمر بالعلاقات على(العدوان ضد الاخرين، ضياع الوقت).
- يوجد تأثير معنوي سلبى للاحباط الوظيفي (العدوان ضد الاخرين، الاهمال واللامبالاة) على الارتباط بالعمل(الحيوية، التفاني، والاستغراق).

<sup>1</sup> شيماء اسماعيل عبد الغني الرفاعي واخرون، الاحباط الوظيفي كمتغير وسيط بين التنمر التنظيمي والارتباط بالعمل -دراسة تطبيقية على ممرضات بمستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة، المجلد 45، العدد 4، مصر، 2021.



### ثانيا: الدراسات المتعلقة بمتغير الاعتراب التنظيمي

الدراسة الاولى: دراسة(سيرير الحرتسي حياة، 2020) مقال بعنوان: تأثير ابعاد الثقة التنظيمية على الاعتراب التنظيمي-دراسة تحليلية لاراء العاملين في المعمل الجزائري الجديد للمصبرات NCA.

هدفت الدراسة الى الوقوف على أثر ابعاد الثقة التنظيمية المتمثلة في (الثقة في الزملاء، الثقة بالمشرفين، الثقة بالادارة العليا) على تفادي ظاهرة الاعتراب التنظيمي لدى العاملين بالمعمل الجزائري للمصبرات NCA. ولتحقيق اهداف الدراسة ثم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث وذلك بتصميم استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 132 عامل، مع استخدام عدة وسائل احصائية. ابرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة مايلي:

- وجود ارتباط معنوي عكسي بين ابعاد الثقة التنظيمية و الاعتراب التنظيمي.
- وجود تأثير معنوي لجميع ابعاد الثقة التنظيمية على الاعتراب التنظيمي بابعاده، كما تضمنت الدراسة عدد من التوصيات الهامة التي تجشع بناء ثقة تنظيمية وتدعم دورها في الحد من الاعتراب التنظيمي بالمؤسسة الجزائرية.

دراسة الثانية:(عدي حسن شعلان، 2017) بعنوان: الدور الوسيط لادارة الذات في العلاقة بين ضغوط العمل والاعتراب التنظيمي-بحث ميداني في كليات جامعة بغداد.<sup>1</sup>

هدفت الدراسة لاختبار علاقة ضغوط العمل بابعاده(صراع الدور، غموض الدور، عبئ العمل، طبيعة العمل) كمتغير مستقل وتأثيرها في الاعتراب التنظيمي بابعاده(العجز، انعدام القوة، واللامعنى واللامعيارية والعزلة الاجتماعية وغرية الذات) كمتغير معتمد، عبر ادارة الذات بابعاده(ضبط النفس، الثقة بالنفس والمبادرة والتكيف والضمير الحي) كمتغير وسيط في بعض كليات جامعة بغداد العلمية (الطب والهندسة) والانسانية(التربية و الادب)، ثم جمع بيانات المتعلقة بالجانب العلمي المطبقة على عينة عشوائية ل306 فرد من اساتذة وتدرسي الكليات المذكورة، ثم تحليل البيانات بالاعتماد على اساليب الاحصائية للبحث فضلا عن اجراء مقابلات شخصية كأداة مساعدة في جمع البيانات.

<sup>1</sup>عدي حسن شعلان، "الدور الوسيط لادارة الذات في العلاقة بين ضغوط العمل والاعتراب التنظيمي-بحث ميداني في بعض كليات جامعة بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد كلية التجارة والاقتصاد، المجلد 24، العدد 106، العراق، 2017.

## الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي

ابرز الاستنتاجات التي تم التوصل اليها هي:

- شعور عينة البحث بضغوط العمل والاعتراب التنظيمي على مستوى بعض الابعاد.
- وان ضغوط العمل تؤثر في الاعتراب التنظيمي بأبعاده (بشكل مباشر وغير مباشر).
- التأثير غير المباشر من خلال توسيط ادارة الذات اعلى من التأثير المباشر.

خرج الباحث بجملة من التوصيات ابرزها ايلاء اهمية القصوى لمتغيرات البحث لاسيما ضغوط العمل والاعتراب التنظيمي لما يسببانه من اثار ووضع الاستراتيجيات الملائمة للمواجهة وادراك اهمية الذات وابعادها الفرعية على متغيري البحث والعينة المبحوثة وما تحمله بين طياتها من فوائد نفسية وتنظيمية وسلوكية.

**الدراسة الثالثة: دراسة (علا باسم العاملي 2016):** مقال بعنوان: دور نوعية حياة العمل في الاعتراب التنظيمي.<sup>1</sup>

هدفت الدراسة الى معرفة نوعية حياة العمل وتأثيرها على مستوى الشعور بالاعتراب التنظيمي لدي عينة من مدرسي جامعة الانبار في مركز بغداد.

اعتمدت الباحثة على المنهج (وصفي استطلاعي تحليلي) لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث.

وزعت عينة مكونة من (50) تدريسيا في جامعة الانبار مركز بغداد ولتحليل بيانات البحث استخدم برنامج احصائي الجاهز (SPSS)، وبرنامج (EXCEL) ومن اهم الادوات الاحصائية المستخدمة في التحليل: النسبةئوية للتكرار، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل اختلاف ومعامل الارتباط بيرسون والانحدار الخطي البسيط.

نتائج الدراسة:

- وجود علاقة ارتباط بين ابعاد نوعية حياة العمل والاعتراب التنظيمي.
- وجود تأثيرا معنويا بين ابعاد حياة العمل والاعتراب التنظيمي.
- وجود فروقات ذات دلالة احصائية بين استجابات المبحوثين حول تأثير ابعاد نوعية حياة العمل في الاعتراب التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية. (النوع الاجتماعي، العمر، الوهل العلمي، الحالة الاجتماعية، سنوات الخدمة الوظيفية)

<sup>1</sup>علا باسم العاملي، دور نوعية الحياة في الاعتراب التنظيمي، مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية، كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد، المجلد 22، العدد 94، العراق، 2016.

## المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية:

الدراسة الأولى: دراسة (mehdi DUYAN, Ilker GNNEL, 2023) بعنوان: أثر الاعتراب التنظيمي على التوافق التنظيمي الفردي<sup>1</sup>.

هدفت الدراسة الى التعرف على اثر مستويات الاعتراب التنظيمي لدى مدربات في المنظمات الرياضية على التوافق التنظيمي الفردي، وقد تم استخدام طريقة المسح العلائقي الذي يدرس العلاقة بين المتغيرين مستمرين، ومن تصاميم البحث الكمي.

❖ تكون مجتمع البحث من 628 مدربة تعمل في القطاعين العام والخاص، تكوينة الدراسة التي تم تحديدها بطريقة العينة الملائمة وهي احدى طرق العينة غير احتمالية من 412 مدربة. وقد جمعت الدراسة البيانات بمقياسي الاعتراب التنظيمي والملاءمة التنظيمية الفردية.

ثم تحليل البيانات مع تحليل الارتباط وتحليل الانحدار الهرمي لتحليل التأثير. وقد لوحظ ان كان مستوى الاعتراب التنظيمي للمدربين في المنظمات الرياضية على مستوى عالي، وكان مستوى ملاءمة التنظيم الفردي على المستوى المعتدل.

وتمثلت نتائج الدراسة في ان مستوى الاعتراب التنظيمي الذي تعاني منه المدربات في المنظمات الرياضية له تأثير سلبي ومعنوي على التوافق الفردي مع المنظمة.

وبناء على هذه النتيجة فقد تبين من خلال نتائج الدراسة انه يمكن زيادة الملاءمة الفردي للمنظمة من خلال اتخاذ تدابير للحد من مستويات الاعتراب التنظيمي للمدربات من قبل مديري المنظمة.

الدراسة الثانية: دراسة (Alex Ntsiful and al., 2018) بعنوان أثر الاحباط الوظيفي وتطوير المسار المهني ودعم فرق العمل على أداء العاملين: تجارب اقتصاديات الدول الناشئة<sup>2</sup>

تهدف لدراسة الى معرفة تأثير الاحباط في مكان العمل على اداء الموظفين.

<sup>1</sup>mehdi DUYAN, Ilker GNNEL, 'The Effect of organization Alication on Individual organization Fit: An Application on female coaches', International online journal of Educatioal science, Volume 15, issue 1, 2023 .

<sup>2</sup>Alex Ntsiful and Al, 'Frustration at work ,developmental Experience, Perceived Team Support and employee performance :Evidence from Emerging Economies', Journal of Business Management, Volume 2, Issue 2, 2018 .

## الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي

تكونت عينة الدراسة من 232 موظف في مختلف شركات غانا ثم استخدام التحليل كاجراء احصائي رئيسي.

اظهرت النتائج ان الاحباطات في مكان العمل ترتبط سلبا باداء الموظف .

-تعمل الخبرة المهنية على تعديل العلاقة السلبية بين الاحباطات في مكان العمل و اداء الموظف بحيث يزداد اداء الموظف مع الخبرة. بالمثل فان دعم الفريق يخفف من العلاقة السلبية بين الاحباطات في مكان العمل واداء الموظف، بحيث يزداد اداء الموظف مع دعم الفريق.

الدراسة الثالثة:دراسة(Jamileh Mahdi Zadeh and al, 2016) و قد جاءت في مقال بعنوان: أثر أخلاقيات الاعمال على الاعتراب والعدالة التنظيمية: دراسة حالة مديري تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصحية.

هدفت هذه الدراسة الى تقييم العلاقة بين اخلاقيات العمل والعدالة التنظيمية والاعتراب لدى مديري تكنولوجيا المعلومات.

اجريت هذه الدراسة في المستشفيات التابعة لجامعة سمنان للعلوم الطبية في سمنان، ايران في عام2015.في هذه الدراسة تم استخدام طريقة التعداد،وكانت اداة جمع البيانات عبارة عن استبيان قام به الباحث.

كان المشاركون في هذه الدراسة مديرين للمستشفيات مؤسسات الرعاية الصحية الى جامعة سيمنان من العلوم الطبية في ايران. ثم اجراء البحث من فبراير 2015 الى اكتوبر2015، ثم توزيع 135 استبيانا ثم ارجاع 112 استبيان، والذي يمثل معدل استجابة قدره 82,96%.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- وجود علاقة سلبية ومعنوية بين اخلاقيات العمل والاعتراب التنظيمي.
- وجود علاقة ايجابية ومعنوية بين اخلاقيات العمل والعدالة التنظيمية.
- وجود علاقة سلبية ومعنوية بين مستوى التعليم وأخلاقيات العملوالعدالة التنظيمية.

الدراسة الرابعة:دراسة(ElizabethB.Perkingand al,2013) بعنوان الاحباط الوظيفي عند مستشاري تعاطي المخدرات في السجون مقارنة مع مستشارين خارج السجون<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Elizabeth B.Perking and al• Job frustration in Substance Abuse counselors Working With offenders in prisons versus community Settings International Journal of offender therapy and comparative criminology vouldume58•Issue6•2014.

## الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي

هدفت هذه الدراسة الى استكشاف الاختلافات بين مستشاري متعاطي المخدرات العاملين في السجون مقابل البيئات المجتمعية من حيث مستوى الدعم التنظيمي والاحباط الوظيفي، بحثت هذه الدراسة ايضا فيما اذا كان الدعم التنظيمي مرتبط بالاحباط الوظيفي بعد التحكم في خصائص المستشار و اعداد مكان العمل.

حيث تم استخدام بيانات تم جمعها من 267 مستشارا كجزء من التعاون البحثي لدراسات علاج متعاطي المخدرات في العدالة الجنائية.

اشارت نتائج الدراسة ان المستشارين العاملين في البيئات المجتمعية مقارنة باولئك العاملين في السجون، هم اكثر عرضة للإبلاغ عن مستويات اعلى من الدعم التنظيمي المتصور. بالإضافة الى ذلك تكشف نتائج الانحدار اللوجستي الترتيبي ان المستشاريت غير البيض والذين لديهم مستويات اعلى من الدعم التنظيمي لديهم احباط وظيفي اقل، بعد التحكم في خصائص المستشار واعداد مكان العمل.

### المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين الاحباط والاعتراب التنظيمي

الدراسة الاولى: دراسة (الصرارية أكتم، 2005) بعنوان: مظاهر الاحباط الوظيفي وأثرها في الاعتراب التنظيمي: دراسة ميدانية في منظمات الصحية العامة في المملكة الهاشمية الاردنية<sup>1</sup>. تم استخدام عينة عشوائية من الأطباء العاملين في قطاع الصحة في 12 محافظة، حيث بلغ عددهم 3405، وتم توزيع استبانات على الأطباء لفهم طبيعة العلاقة بين مظاهر الإحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي. وتوصلت الدراسة الى ارتفاع مستويات الإحباط الوظيفي ووجود تأثير للإحباط على الاعتراب التنظيمي، كما توصلت الدراسة الى وجود اختلافات في مستويات الإحباط والاعتراب بين الأطباء حسب تخصصاتهم وأماكن عملهم في تلك المحافظات. هذه الدراسة تسلط الضوء على أهمية إدارة الإحباط الوظيفي في تحسين الأداء التنظيمي ورفاهية الموظفين.

### المطلب الرابع: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

بعد العرض السابق لبعض الدراسات العربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة والتي تناولت كل من الاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي ، بذلك سنقوم بمقارنة الدراسات السابقة مع

<sup>1</sup>الصرارية أكتم، مظاهر الاحباط الوظيفي وأثرها في الاعتراب التنظيمي: دراسة ميدانية في منظمات الصحية العامة في المملكة الهاشمية الاردنية، مجلة دراسات العلوم الادارية، المجلد 32، العدد2، الاردن، 2005.

## الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي

الدراسة الحالية أي دراسة اوجه التشابه او الاختلاف وذلك من حيث (المنهج المستخدم ،حدود الدراسة الزمنية والمكانية،مجتمع وعينة الدراسة،أداة الدراسة،الهدف).

### الجدول 01: يوضح مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية:

اوجه التشابه	اوجه الاختلاف
الدراسات العربية:	
دراسة اميرة ماهر سعد الدسوقي،سنية محمد احمد سليمان.	
تشابه مع الدراسة الحالية للمتغير المستقل: الاحباط الوظيفي، ثم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك اداة تحليل المعلومات بالاضافة الى الادوات المستخدمة: الاستبيان والبرنامج الاحصائي SPSS.	-تختلف مع الدراسة الحالية من ناحية العينة المستهدفة(192،363) ومن ناحية الزمان والمكان (2022،2023) ومن حيث متغيرات الدراسة (القيادة السامة،غموض الحياة الوظيفية والاداء التنظيمي)،ومن حيث ابعاد متغيرات الدراسة. من حيث القطاع المستهدف(القطاع العام والخاص).
دراسة نائف عبد الله واخرون:	
تشابه مع الدراسة الحالية للمتغير المستقل: الاحباط الوظيفي، ثم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك اداة تحليل المعلومات بالاضافة الى الادوات المستخدمة: الاستبيان والبرنامج الاحصائي SPSS.	تختلف مع الدراسة الحالية من ناحية العينة المستهدفة(70) ومن ناحية الزمان والمكان(2022) ومن حيث متغيرات الدراسة(الولاء التنظيمي)،ومن حيث ابعاد الاحباط متغيرات الدراسة. من حيث القطاع المستهدف(القطاع العام والخاص).
دراسة شيماء عبد الغني الرفاعي.	

## الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي

<p>تختلف مع الدراسة الحالية من ناحية العينة المستهدفة(270) ومن ناحية الزمان والمكان(2021) ومن حيث متغيرات الدراسة(التنمر التنظيمي والارتباط بالعمل) . من حيث القطاع المستهدف(القطاع العام والخاص).</p>	<p>تشابه مع الدراسة الحالية للمتغير المستقل: الاحباط الوظيفي، ثم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك اداة تحليل المعلومات بالاضافة الى الادوات المستخدمة: الاستبيان والبرنامج الاحصائي SPSS. وجود تشابه بين ابعاد الدراسة.</p>
<p>. دراسة سيرير الحرتسي حياة ورجي كريمة</p>	
<p>تختلف مع الدراسة الحالية من ناحية العينة المستهدفة(131) ومن ناحية الزمان والمكان(2019) ومن حيث متغير الدراسة(الثقة التنظيمية) . من حيث القطاع المستهدف(القطاع العام والخاص).</p>	<p>تشابه مع الدراسة الحالية للمتغير المستقل: الاحباط الوظيفي، ثم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك اداة تحليل المعلومات بالاضافة الى الادوات المستخدمة: الاستبيان والبرنامج الاحصائي SPSS. ومن حيث ابعاد الدراسة.</p>
<p>دراسة عدي حسن شعلان،علا باسم العاملي.</p>	
<p>تختلف مع الدراسة الحالية من ناحية العينة المستهدفة(50،306) ومن ناحية الزمان والمكان(2016،2017) ومن حيث متغيرات الدراسة(ادارة الذات وضغوط العمل،نوعية حياة العمل) . من حيث القطاع المستهدف(القطاع العام والخاص).</p>	<p>تشابه مع الدراسة الحالية للمتغير التابع: الاعتراب التنظيمي، ثم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك اداة تحليل المعلومات بالاضافة الى الادوات المستخدمة: الاستبيان والبرنامج الاحصائي SPSS. ومن حيث ابعاد الدراسة.</p>
<p>الدراسات الاجنبية: Jamilah Mahdi Zadeh and al و mehdi DUYAN, Ilker GNNEL .</p>	
<p>تختلف مع الدراسة الحالية من ناحية العينة المستهدفة(135،623) ومن ناحية الزمان والمكان (2015،2023) ومن حيث متغيرات الدراسة</p>	<p>تشابه مع الدراسة الحالية للمتغير التابع: الاعتراب التنظيمي، ثم الاعتماد على المنهج</p>

## الفصل الأول: الاطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي

<p>( التوافق التنظيمي الفردي، اخلاقيات العمل والعدالة التنظيمية) ،. من حيث القطاع المستهدف(القطاع العام والخاص).</p>	<p>الوصفي التحليلي وكذلك اداة تحليل المعلومات بالاضافة الى الادوات المستخدمة:الاستبيان والبرنامج الاحصائي SPSS.</p>
<p>.Elizabeth B.Perking and al و Alex Ntsiful and al.I</p>	
<p>تختلف مع الدراسة الحالية من ناحية العينة المستهدفة(267،232) ومن ناحية الزمان والمكان (2013،2018) ومن حيث متغيرات الدراسة (اداء الموظفين،الدعم التنظيمي) ،ومن حيث ابعاد متغيرات الدراسة. من حيث القطاع المستهدف(القطاع العام والخاص).</p>	<p>تشابه مع الدراسة الحالية للمتغير التابع:الاعتراب التنظيمي، ثم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك اداة تحليل المعلومات بالاضافة الى الادوات المستخدمة:الاستبيان والبرنامج الاحصائي SPSS.</p>

### المصدر: من اعداد الطالبين بناء على الدراسات السابقة.

بناء على ما سبق استعراضه في الجدول اعلاه نستنتج ان هذه الدراسة تتميز عن الدراسات من حيث المتغير المستقل الذي يعتبره بعض الباحثين ان الاحباط الوظيفي احادي البعد وبعض الاخرين يعتبرونه متعدد الابعاد،ومن حيث دراسة العلاقة، حيث تعتبر الدراسة الحالية من الدراسات القليلة جدا التي تناولت دراسة العلاقة بين المتغيرين.



### خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإطار النظري للاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي، لنلقي نظرة عن الاحباط الوظيفي ومصادره وأهم مظاهره، بالإضافة إلى ثم تعمقنا في الاعتراب وعلاقته بالاحباط الوظيفي، وأبرزنا أهم الدراسات السابقة التي تناول موضوعنا وفصلنا في أهم أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة لها، بحيث كانت أغلب الدراسات تتشابه معنا في أداة جمع المعلومات ألا وهي الإستبيان، واختلفت دراستنا في العديد من الجوانب أهمها كانت أن دراستنا تطرقت إلى أبعاد الاحباط الوظيفي المختلفة، بحيث لم تتفصل معظم الدراسات السابقة في مثل هذا الجانب وعلاقته بالاعتراب التنظيمي.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية

### تمهيد:

بعد تطرقنا إلى الدراسة النظرية المتعلقة بكل من الإحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي واستعراض أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، ومعالجتنا لإشكالية البحث، تم التطرق إلى الجانب التطبيقي، وذلك لمحاولة معرفة تأثير الإحباط على الاعتراب التنظيمي. ومن خلال هذا الفصل الخاص بالجانب التطبيقي لهذه الدراسة تناولنا عرض منهج الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، بالإضافة إلى صدقها وثباتها، كما يتضمن وصف الإجراءات التي قمنا بها في تقنين الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمدنا عليها في التحليل ثم إبراز أهم النتائج والاقتراحات.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كما يلي:

**المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي للطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة**  
**المبحث الثاني: تحليل واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج**

## المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي للطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

في هذا المبحث سيتم وصف إجراءات الدراسة الميدانية التي تم القيام بها لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، حيث تتضمن تحديد طرق الدراسة ومصادر جمعها بالإضافة إلى أدوات الدراسة.

### المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

I. نبذة تاريخية عن المؤسسة محل الدراسة

نشأت مصلحة الصحة و السكان لولاية غرداية سنة 1985 كانت تتكون من أربع مديريات فرعية ( المرسوم رقم 545/83 المؤرخ في 1983/09/24 و القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 1983/12/31 بعدها و في سنة 1991 و طبقا للمرسوم رقم 264/90 المؤرخ في 1990/09/08 أعيد تنظيم مصلحة الصحة و الحماية الاجتماعية والتي أصبحت تتكون من أربعة مصالح في سنة 1997 أعيد أيضا تنظيم مصلحة الصحة و الحماية الاجتماعية ليتم الفصل بينهما لتصبح مصلحة الصحة تتكون من أربعة مصالح و ذلك طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 261/97 المؤرخ في 1997/16/14 وهي .

- مصلحة الموارد البشرية و المادية و الشؤون القانونية

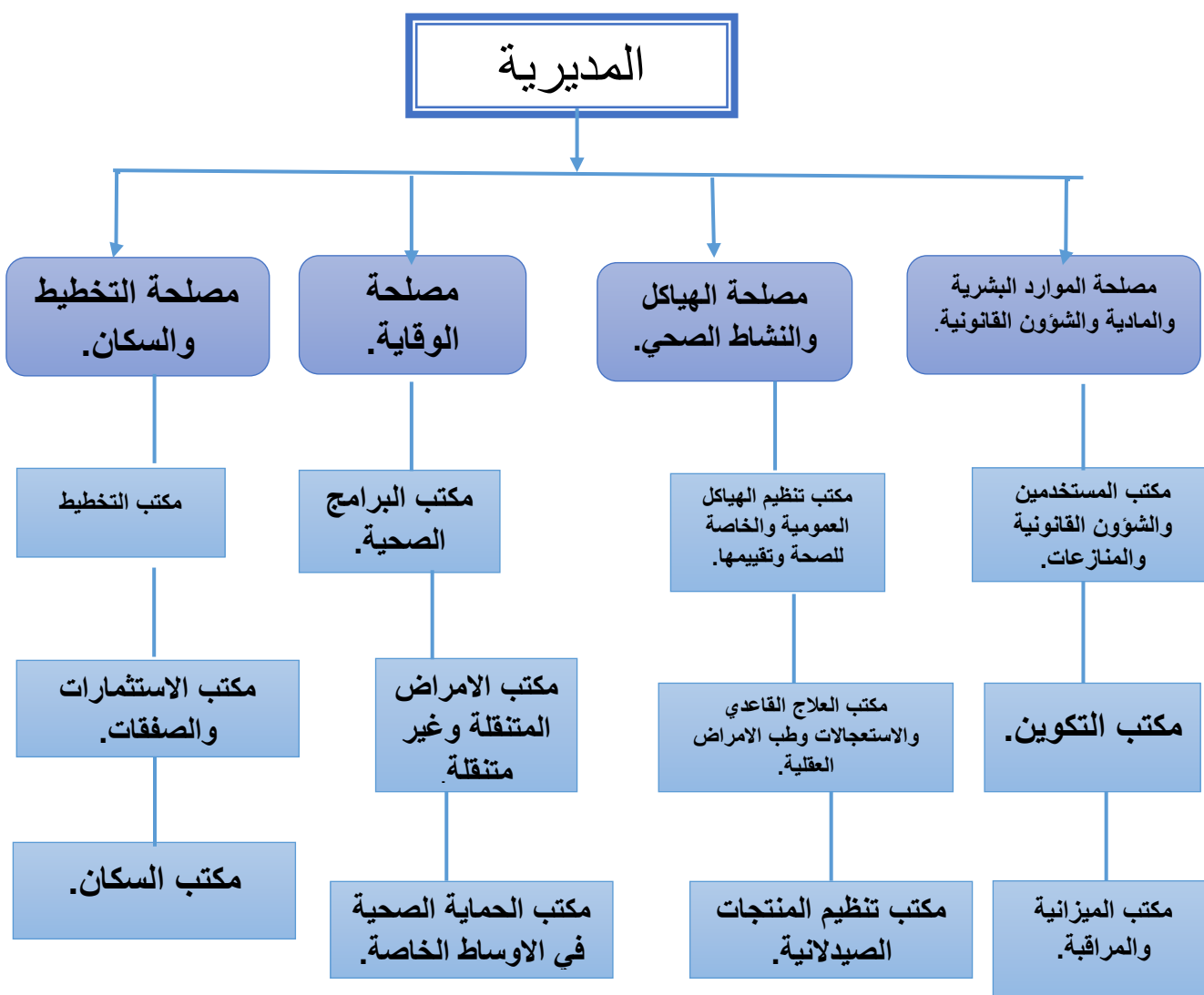
- مصلحة الهياكل و النشاط الصحي

- مصلحة الوقاية

- مصلحة التخطيط و السكان .

II الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

الشكل 04: الهيكل التنظيمي لمديرية الصحة والسكان لولاية غرداية.



المصدر: مديرية الصحة والسكان لولاية غرداية.

- تضم مديرية الصحة والسكان أربع مصالح حسب الجريدة الرسمية الجزائرية العدد 38 الصادرة في 03 جوان 1998:

1. إدارة الموارد البشرية والمادية والشؤون القانونية وتضم:

- - مكتب شؤون الموظفين والقضايا القانونية
- - مكتب التدريب
- - مكتب الميزانية والرقابة

2. خدمة الهياكل والعمل الصحي وتضم:

- - مكتب تنظيم وتقييم الهياكل الصحية العامة والخاصة
- - مكتب الرعاية الأساسية والطوارئ والطب النفسي
- - مكتب تنظيم المنتجات الصيدلانية

3. خدمة الوقاية التي تتضمن:

- - مكتب البرامج الصحية
- - مكتب الأمراض المنقولة وغير المنقولة
- - مكتب حماية الصحة في البيئات الخاصة

4. دائرة التخطيط والسكان وتضم:

- - مكتب التخطيط
- - مكتب الاستثمار والأسواق
- - مكتب السكان

### مهام مديرية الصحة و السكان:<sup>1</sup>

تقوم مديرية الصحة و السكان بتطوير و تجسيد كل الإجراءات التي من شأنها تأطير الأنشطة الصحية من أجل ذلك فهي مكلف بمايلي :

<sup>1</sup> مصلحة الموارد البشرية لمديرية الصحة والسكان لولاية غرداية.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

السهر على تطبيق التشريعات والتنظيمات في كل المجالات المرتبطة بالنشاطات الصحية والسكان

\* تنشيط وتنسيق وتقسيم مدى تنفيذ البرامج الوطنية والمحلية للصحة وخاصة في مجال الوقاية

العامة وحفظ الأمومة والطفولة والحماية الصحية في الأوساط الخاصة وكذلك بالتحكم في النمو

الديمغرافي والتخطيط العائلي وترقية الصحة فيها يخص الولادات.

\* السهر على احترام تسلسل العلاج ولا سيما بتطوير كل النشاطات التي من شأنها ترقية العلاجات

القاعدية.

\* تطوير كل الأنشطة الوقائية المتوازية وكذا الموارد البشرية والمادية دون المساس بالصلاحيات المخولة

لمدراء الصحة الجهويين ومدراء المؤسسات الصحية.

\* ضبط وتطوير كل نشاطات الاتصال الاجتماعي لا سيما التربية الصحية وذلك بإشراك الجمعيات

مرتفقي الصحة.

\* السهر على وضع نظام الاستغلال منها :

- صيادلة

- تحاليل الطبية

- الفنادق

- المطاعم ، و المقاهي .

وضع مخططات استعجالية بالتعاون مع السلطات المعنية والمشاركة في تنظيم وتنسيق الإسعافات في

حالة الكوارث مهما كان نوعها.

- متابعة وتقييم تنفيذ البرامج المسطرة في مجال التكوين وتحسين مستوى مستخدمين الصحة،

- الإشراف والسهر على حسن سير المسابقات والاختبارات المهنية،

- تكوين الشبه الطبيين بمختلف أسلاكهم،

مهام مدير الصحة و السكان :

تمثلت في مايلي:<sup>1</sup>

\* إن مدير الصحة يمثل السلطة التنفيذية لوزارة، يقوم بتوزيع صلاحيات بين الموظفين ، كما يساهم

مساعدة السلطة

العليا على تطبيق القرارات الاقتصادية الإدارية و التقنية .

الأمانة:<sup>2</sup>

تشرف عليها سكرتيرة بمساعدة عون تقني تتكفل بالآتي:

- تسجيل البريد الصادرة الوارد

- استقبال والتوجيه الزوار

- لاستقبال المكالمات الهاتفية و الفاكس

- التنسيق بين مكتب المدير و المصالح الأخرى .

### المطلب الثاني: طرق الدراسة

نتعرض من خلال هذا المطلب لمنهجية الدراسة المستخدمة، وعينة الدراسة، ومصادر الحصول على المعلومات.

I. منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها ومن ثم تحديد النتائج المتوصل إليها، حيث هدفت هذه الدراسة إلى بحث دور الإحباط الوظيفي في التأثير على الاغتراب التنظيمي. اعتمدنا في الجانب الميداني على أداتي الاستبيان والمقابلة لجمع المعلومات، وقد تم توزيع استبيانات

<sup>1</sup>مرجع سابق

<sup>2</sup>مرجع سابق



تتعلق بحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الاختبارات الإحصائية Portable IBM SPSS Statistics v22 بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج واقتراحات تدعم موضوع الدراسة وتساهم في حل إشكالية الدراسة.

1. أساليب جمع البيانات والمعلومات:

تم الاعتماد على مصادر أولية وأخرى ثانوية في جمع البيانات والمعلومات وهي:

1.1. المصادر الأولية لجمع البيانات والمعلومات:

تم الحصول عليها من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة البحث، ثم تفريغها وتحليله باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) النسخة رقم (22) وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى الدلالات ذات القيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

2.1. المصادر الثانوية لجمع البيانات والمعلومات:

تم الحصول عليها من خلال مراجعتنا لمجموعة من المراجع العربية والأجنبية والمتمثلة في الكتب والرسائل الجامعية والمجلات، المتعلقة بالموضوع قيد البحث والدراسة والتي ساعدت في جميع مراحل الدراسة.

II. مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين في مديرية الصحة والسكان بغرداية.

III. عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من العاملين في مديرية الصحة والسكان بغرداية، وتم توزيع 40 استبياناً على أفراد عينة الدراسة، إذ تم استرجاع 30 استبيان أي ما نسبته 75% من إجمالي عينة الدراسة.

IV. متغيرات الدراسة

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، كما هو موضح في الجدول التالي:

(يجب تضمين الجدول الموضح للمتغيرات هنا)

الجدول رقم 02 متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
-الاهمال واللامبالاة التخريب العدوان ضد الاخرين ضياع الوقت والجهد الغبن والتشكي	المتغير المستقل الاحباط الوظيفي
الاغتراب التنظيمي	المتغير التابع

المصدر: من اعداد الطالبتين

المطلب الثالث: أدوات الدراسة

اعتمدنا من خلال هذا المطلب على أداة الاستبيان لجمع بيانات الدراسة الميدانية وتحليلها، وفيما يلي نعرض هذه الأدوات.

I. أدوات جمع البيانات

الاستبيان: في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات، وقد تم إعداد الاستبيان بالاعتماد على دراسات سابقة في هذا المجال باتباع المراحل التالية:

1. إعداد استبيان أولي لغرض جمع البيانات والمعلومات.
2. عرض الاستبيان على المشرفين الرئيسيين والمساعد بغرض اختبار مدى ملاءمته لجمع البيانات.
3. تعديل الاستبيان حسب توجيهات المشرفين.
4. عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بغية أخذ آرائهم وحذف وإضافة ما يرونه ملائمًا.
5. اعتماد استبيان نهائي بناءً على توجيهات المحكمين.
6. توزيع الاستبيان على أفراد العينة من أجل جمع البيانات.

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة محاور كالتالي:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من 04 بيانات.
  - المحور الثاني: يتكون من خمسة أبعاد تتناول الإحباط الوظيفي، وهي على التوالي:
    - البعد الأول: يوضح بعد الإهمال واللامبالاة ويتكون من 4 عبارات.
    - البعد الثاني: يبين بعد التخريب ويتكون من 04 عبارات.
    - البعد الثالث: يوضح بعد العدوان ضد الآخرين ويتكون من 04 عبارات.
    - البعد الرابع: يتكون من بعد ضياع الوقت والجهد ويتكون من 03 عبارات.
    - البعد الخامس: يبين بعد التشكي والغبن ويتكون من 03 عبارات.
  - المحور الثالث: يتمثل في الاغتراب التنظيمي ويحتوي على 09 سؤالاً تفتح مجال المبادرة للمبحوث للتعبير عن رأيه بحرية بغرض الإجابة بشكل أكثر.
- وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول رقم (08) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (5-1=4) ثم قسمناه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (4 / 5 = 0.8) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (01) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كالتالي::

### الجدول رقم 03: يوضح قائمة التنقيط حسب ليكارت الخماسي

الأهمية الدرجة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين.

كما تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي الأهمية وذلك للإستفادة منها بعد عند تحليل النتائج، وسنوضح ذلك من خلال الجدول رقم (5-2).

### الجدول رقم 04: مقياس تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

الأهمية	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
المتوسط الحسابي	من 01 - 1.79	من 1.8 - 2.59	من 2.6 - 3.39	من 3.4 - 19.4	من 4.2 - 5
درجة	منخفضة	متوسطة	عالية		

المصدر: من إعداد الطالبتين.

## II. الأدوات الإحصائية

لدراسة الموضوع الحالي ومعالجة الجوانب التحليلية، قمنا باستخدام عدة طرق بعد تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات.

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: القيمة الأكثر استخدامًا بين مقاييس التشتت الإحصائي لقياس مدى التشتت الإحصائي، أي أنها تدل على مدى امتداد مجالات القيم ضمن مجموعة نتائج الاستبيان.

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

- اختبار كولومجروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test): لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

- اختبار t للعينات المستقلة.

- اختبار One Sample t-test.

- اختبار ANOVA One Way.

- اختبار الانحدار Regression.

## III. صدق وثبات الاستبيان

بغرض الوقوف على صدق وثبات الاستبيان، اتبعنا الخطوات التالية:

1. \*\*تحكيم الاستبيان:\*\* عرضنا الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من عدد من أعضاء الهيئة التدريسية، منهم متخصصون في إدارة الأعمال، وقد استجبنا لآرائهم وتوجيهاتهم فيما يتعلق بالحذف والتعديل، حتى خرج الاستبيان في صورته النهائية (انظر الملحق رقم 01).

2. ثبات الاستبيان: أجرينا اختبار القياس الثبات للاستبيان باستعمال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's

Alpha) وكانت النتائج كالتالي:

(يجب إدراج نتائج اختبار الثبات هنا لتوضيح القيم والمستويات التي تم الحصول عليها).

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

جدول رقم 05: معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل الثبات	
عدد العبارات	27
معامل ألفا كرونباخ	0.77

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

يتضح من خلال الجدول رقم 05 أن معامل الثبات للاستبيان ككل بلغ (0.77)، وهي قيمة جيدة من الناحية الإحصائية في مثل هذه الدراسات. كذلك فإن معاملات ألفا كرونباخ لجميع المحاور مقبولة إحصائياً، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبيان الدراسة، مما يكسب الاستبيان مصداقية كبيرة لتحقيق ما تتطلبه الدراسة.

### 3. قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

بين الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل فقرات كل بعد من المحور الأول والمعدل الكلي لفقراته الصدق الداخلي لفقرات البعد الأول "الاهمال واللامبالاة"

الجدول رقم 06: الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	لا اشعر بالمسؤولية اتجاه عملي	0.66**	0.000
02	احرص على حقوق الاخرين في العمل بقدر حرصي على حقوقي.	0.69**	0.000
03	لا يهمني ارضاء زملائي في العمل.	0.67**	0.000
04	لا ابالي بإرشادات ونصائح زملائي في العمل.	0.60**	0.000

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

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين 0.60 و0.69 عند مستوى الدلالة 0.05، وبذلك تعتبر فقرات البعد الأول صادقة لما وضع لتقياسه.

الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني "التخريب"

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

### الجدول رقم (07): الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
05	لاأهمني التعليمات و ارشادات السلامة في العمل.	0.67**	0.000
06	تصل بي درجة الانفعال الى تحطيم الأشياء.	0.71**	0.000
07	لا اهتم كثيرا بالأجهزة في مكان العمل.	0.76*	0.000
08	عند مغادرة المكتب لا اتفقد الاجهزة الموجودة فيه.	0.54**	0.002

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

. من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين 0.54 و0.76 عند مستوى الدلالة 0.05، وبذلك تعتبر فقرات البعد الثاني صادقة لما وضع تقياسه.

### الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث " العدوان ضد الاخرين "

### الجدول رقم (08): الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
09	لا استطيع التحكم في نفسي عند حدوث خلاف مع الزملاء العمل	0.56**	0.000
10	زملائي في العمل يشعرون اني مجادل الى حد كبير.	0.53**	0.000
11	اصبحت شخص قاسي على الناس منذ بدأت العمل	0.65**	0.001
12	اذا انتقدني احد زملائي في ادائي ودون وجه حق فاني اتجادل معه	0.78**	0.000

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

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين 0.53 و0.78 عند مستوى الدلالة 0.05، وبذلك تعتبر فقرات البعد الثالث صادقة لما وضع تقياسه.

4-2 الصدق الداخلي لفقرات البعد الرابع: ضياع الوقت والجهد

الجدول رقم (09): الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
13	أتأخر عن العمل دون اذن مسبق	0.37**	0.04
14	لا التزم بساعات العمل الرسمية واغادر العمل قبل الموعد المقرر	0.66**	0.002
15	اخذ استراحة بالعمل تزيد عن الوقت المسموح به.	0.44**	0.01

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

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين 0.37 و0.66 عند مستوى الدلالة 0.05، وبذلك تعتبر فقرات البعد الرابع صادقة لما وضع تقياسه.

الصدق الداخلي لفقرات البعد الخامس: التشكي والغبن

الجدول رقم (10): الصدق الداخلي لعبارات البعد الخامس

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
16	اشعر بالضغط الشديد في العمل من قبل الادارة.	0.61**	0.000
17	اشعر انني اجبر احيانا على فعل اشياء خارج رغبتي.	0.70**	0.000
18	اجبر على القيام بواجبات وظيفية خارج اطار عملي.	0.69**	0.000

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

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين 0.61 و0.70 عند مستوى الدلالة 0.05، وبذلك تعتبر فقرات البعد الخامس صادقة لما وضع تقياسه.

6-2 اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني

الجدول رقم (11): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
19	اشعر بالاتياع عندما ابتعد قدر الامكان عن العمل الجماعي	0.537**	0.003

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

0.000	0.62**	من الصعب التغلب على العقبات التي تواجهني في العمل	20
0.033	0.39**	التزم باجراءات العمل حتى ولو لم اكن مقتنعا بها	21
0.007	0.48**	التزم باجراءات العمل حتى ولو لم اكن مقتنعا بها	22
0.001	0.55**	العمل الذي امارسه حاليا لا يلي طموحاتي ولا يمكنني من تحقيق ذاتي	23
0.02	0.41**	اميل لعدم التجاوب مع ما يفعله الكثير من الزملاء لاختلاف القيم	24
0.03	0.39**	اشعر بعدم القدرة على اتخاذ القرارات	25
0.04	0.37**	اشعر بان ممارستي لبعض السلوكيات لا تعبر عن حقيقي و رغبي	26
0.000	0.59**	مشاركتي في النشاطات الاجتماعية محدودة	24

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

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين 0.37 و0.62 عند مستوى الدلالة 0.05، وبذلك تعتبر فقرات البعد الخامس صادقة لما وضع تلقياسه.

### 4. توزيع البيانات

تم إجراء اختبار كولموجروف-سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. وتم تحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

- الفرضية الصفرية: (H0): البيانات تتبع التوزيع الطبيعي
  - الفرضية البديلة: (H1): البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي
- ويوضح الجدول رقم (12) نتائج الاختبار.



الجدول رقم 12 نتائج اختبار كولموجروف-سمرنوف في توزيع البيانات

Kolmogorov-Smirnova		محاور الدراسة
Sig	قيمة Z	
0.16	1.11	البعد الأول: الإهمال واللامبالاة
0.40	0.89	البعد الثاني: التخريب
0.88	0.58	البعد الثالث: العدوان ضد الآخرين
0.63	0.74	البعد الرابع: ضياع الوقت والجهد
0.77	0.66	البعد الخامس: التشكي والغبن
0.98	0.45	المتغير التابع: الاغتراب التنظيمي

المصدر: من إعداد طالبان بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول رقم (12) يتضح أن:

- قيمة Z للبعد الأول تساوي (1.11)، وأن قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.16) أي أنها أكبر من مستوى الدلالة 0.05.
- قيمة Z للبعد الثاني تساوي (0.89)، وأن قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.40) أي أنها أكبر من مستوى الدلالة 0.05.
- قيمة Z للبعد الثالث تساوي (0.58)، وأن قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.88) أي أنها أكبر من مستوى الدلالة 0.05.
- قيمة Z للبعد الرابع تساوي (0.74)، وأن قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.63) أي أنها أكبر من مستوى الدلالة 0.05.

- قيمة  $Z$  للبعد الخامس تساوي (0.66)، وأن قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.77) أي أنها أكبر من مستوى الدلالة 0.05.

- قيمة  $Z$  للمتغير التابع تساوي (0.45)، وأن قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.98) أي أنها أكبر من مستوى الدلالة 0.05.

يتضح من الجدول رقم (12) أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفقرات أكبر من (0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

### المبحث الثاني: عرض مناقشة النتائج

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق للتحليل الإحصائي لبيانات الشخصية الخاصة بالمجيب (الجنس، الوظيفة، المستوى التعليمي، ...)، والبيانات الخاصة بمحاور الدراسة ومعالجتها إحصائياً وإثبات صحة الفرضيات من خلال تحليلها.

#### المطلب الأول: تحليل فقرات الدراسة

I. تحليل الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

1. عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخاصية الجنس:

يتم توزيع أفراد العينة حسب الجنس كما يلي:

الجدول (13): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
23.3%	7	ذكر
76.7%	23	أنثى
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يوضح الجدول رقم (13) توزيع التكرارات والنسب المئوية حسب متغير الجنس لأفراد عينة الدراسة، حيث تتكون عينة الجنس من فئتين. الفئة الأكثر تكراراً هي فئة جنس الإناث بنسبة إجمالية قدرها 76.7% بتعداد 23 فرداً، أما نسبة المشاركة عند الذكور فتقدر بنسبة إجمالية قدرها 23.3% وبتعداد 7 أفراد.

#### 2- توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

جدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
33.3	10	ثانوي

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

53.3	16	ليسانس
10.1	3	ماستر
3.3	1	دكتوراه
<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>المجموع</b>

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

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تتوزع بأغلبية مستوى تعليمي ليسانس بعدد 16 ونسبة 53.3%، تليها المستوى الجامعي "ثانوي" بعدد 10 ونسبة 33.3%، أما المستوى ماستر بعدد 3 ونسبة 10.1%، في حين دكتوراه بنسبة 3.3% من المجموع الإجمالي للنسب .

### 3-توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية (الأقدمية)

جدول رقم(15): توزيع عينة الدراسة الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
16.7	5	5سنوات فأقل
46.7	14	من 6 إلى 10 سنوات
30	9	من 11 إلى 15 سنة
6.6	2	أكثر من 15 سنة
<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة المستجوبة بأغلبية من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 46.7%، تليها الفئة من 11 إلى 15 سنة بعدد 9 ونسبة 30% تليها الفئة 5 سنوات فأقل بعدد 5 ونسبة 16.7% في حين أكثر من 15 سنة بعدد 2 ونسبة 6.6%.

#### 4- توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

جدول رقم(16): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

النسبة %	التكرار	الوظيفة
13.3	4	رئيس مصلحة
6.7	2	رئيس مكتب
80	24	موظف
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال النتائج المبينة في الجدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة حيث نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة من فئة الموظفين بعدد 24 ونسبة 80%، وعون حفظ البيانات تليها فئة رئيس مصلحة بعدد 4 ونسبة 13.3، في حين رئيس مكتب بعدد 2 ونسبة 6.71%، من المجموع الإجمالي للنسب.

#### المطلب الثاني: عرض ومناقشة محاور الاستبيان

##### I. المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري

1. \*\*المتوسط الحسابي:\*\* هو من الطرق التي تمكن من معرفة وجهات نظر عينة الدراسة في كل فقرة من فقرات المحور وكذلك الاتجاه العام الذي يتخذه المحور. وبالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي، تزيد درجة موافقة العينة على الفقرات كلما زاد المتوسط الحسابي لها، وتقل كلما قلت قيمته.

2. \*\*الانحراف المعياري:\*\* كلما اقتربت قيمته من الصفر، كلما قل تشتت وزاد تجانس الأفراد حول استجاباتهم واتفقهم على قيمة المتوسط الحسابي. القاعدة العامة المستخدمة في تفسير قيمة الانحراف المعياري تعتمد على فترات الثقة للمتوسط الحسابي.

II. عرض وجهات نظر عينة الدراسة حول المحور البعد الأول

الجدول رقم (17): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الأول (الإهمال واللامبالاة).

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	لا اشعر بالمسؤولية اتجاه عملي	2,2	1,32
02	احرص على حقوق الاخرين في العمل بقدر حرصي على حقوقي.	2,33	1,34
03	لا يهمني ارضاء زملائي في العمل.	2,23	1,45
04	لا ابالي بإرشادات ونصائح زملائي في العمل.	2,13	1,25
المتوسط العام للبعد الأول		2,2250	0.98

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

التعليق:

تشير بيانات الجدول رقم (17) وفقا لاراء عينة الدراسة:

الى ان العبارات التي تقيس بعد الالهال واللامبالاة للاحباط الوظيفي هي بشكل عام متوسطة، وذلك بمتوسط حسابي عام (2.225) وانحراف معياري قدر ب(0.98).

تفاوتت تقديرات افراد العينة حول عبارات بعد الالهال واللامبالاة للاحباط الوظيفي، حيث يظهر من ترتيب الفقرات على اساس اهميتها ان الفقرة الثانية "احرص على حقوق الاخرين في العمل بقدر حرصي على حقوق الاخرين" احتلت المرتبة الاولى من تلك الفقرات باعلى متوسط حسابي قدره (2.33) وانحراف معياري (1.34) وهذا ما يعطينا درجة موافقة منخفضة، في حين جاءت في المرتبة الثانية الفقرة الثالثة "لا يهمني ارضاء زملائي في العمل" بمتوسط حسابي قدره (2.23) وانحراف معياري (1.45) وهذا ما يعطيها درجة موافقة متوسطة، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة الاولى "لا اشعر بالمسؤولية اتجاه عملي" بمتوسط حسابي (2.20) وانحراف معياري (1.32) وهذا ما يعطيها

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

درجة موافقة متوسطة، اما المرتبة الاخيرة فكانت الفقرة الرابعة "لا ابالي بارشادات ونصائح زملائي في العمل" ب(2.13) وانحراف معياري(1.25).

### III. عرض وجهات النظر عينة الدراسة حول المحور البعد الثاني

الجدول رقم (18): نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الأول (التخريب).

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	لا تهمني التعليمات و ارشادات السلامة في العمل.	2,43	1,45
02	تصل بي درجة الانفعال الى تحطيم الأشياء.	2,10	1,24
03	لا اهتم كثيرا بالأجهزة في مكان العمل.	2,36	1,35
04	عند مغادرة المكتب لا اتفقد الاجهزة الموجودة فيه.	1,96	1,21
المتوسط العام للبعد الثاني		2,21	,89

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

#### التعليق:

تشير بيانات الجدول رقم (18) وفقا لاراء عينة الدراسة:

ان بعد التخريب للاحباط الوظيفي هي بشكل عام متوسط، وذلك بمتوسط حسابي عام (2.21) وانحراف معياري قدر ب(0.89).

تفاوتت تقديرات افراد العينة حول عبارات بعد التخريب للاحباط الوظيفي، حيث يظهر من ترتيب هذه الفقرات على اساس اهميتها ان الفقرة الاولى "لا تهمني التعليمات و ارشادات السلامة في العمل" احتلت المرتبة الاولى من تلك الفقرات باعلى متوسط حسابي قدره(2.43) وانحراف معياري(1.45) وهذا ما يعطينا درجة موافقة منخفضة، في حين جاءت في المرتبة الثانية الفقرة الثالثة "لا اهتم كثيرا بالاجهزة في مكان العمل" بمتوسط حسابي قدره (2.36) وانحراف معياري(1.35) وهذا ما يعطيها درجة موافقة مرتفعة، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة الثانية "تصل بي درجة

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الانفعال الى تحطيم الأشياء "بمتوسط حسابي (2.10) وانحراف معياري (1.24) وهذا ما يعطيها درجة موافقة منخفضة ،اما المرتبة الاخيرة فكانت الفقرة الرابعة "عند مغادرة المكتب لا اتفقد الاجهزة الموجودة فيه "ب(1.96) وانحراف معياري(1.21).

### IV. عرض وجهات النظر عينة الدراسة حول المحور البعد الثالث

الجدول رقم (19): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث "العدوان ضد الآخرين".

الرقم	الفرقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	لا استطيع التحكم في نفسي عند حدوث خلاف مع الزملاء العمل	2,50	1,16
02	زملائي في العمل يشعرون انني مجادل الى حد كبير.	2,26	1,25
03	اصبحت شخص قاسي على الناس منذ بدأت العمل	2,16	1,08
04	اذا انتقدني احد زملائي في ادائي ودون وجه حق فاني اتجادل معه	2,36	1,32
	المتوسط العام للبعد الثالث	2,32	,76

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

### التعليق:

تشير بيانات الجدول رقم (19) وفقا لاراء عينة الدراسة:

ان العبارات التي تقيس بعد العدوان ضد الآخرين للاحباط الوظيفي هي بشكل عام متوسطة، وذلك بمتوسط حسابي عام (2.32) وانحراف معياري قدر ب(0.76).

تفاوتت تقديرات افراد العينة حول عبارات بعد العدوان ضد الآخرين للاحباط الوظيفي، حيث يظهر من ترتيب الفقرات على اساس اهميتها ان الفقرة الاولى "لا استطيع التحكم في نفسي عند حدوث خلاف مع الزملاء العمل" احتلت المرتبة الاولى من تلك الفقرات باعلى متوسط حسابي قدره(2.50) وانحراف معياري(1.16) وهذا ما يعطينا درجة موافقة منخفضة، في حين جاءت في المرتبة الثانية الفقرة الرابعة "اذا انتقدني احد زملائي في ادائي ودون وجه حق فاني اتجادل معه" بمتوسط حسابي قدره (2.36) وانحراف معياري(1.31) وهذا ما يعطيها درجة موافقة منخفضة، تليها في



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المرتبة الثالثة الفقرة الثانية "زملائي في العمل يشعرون اني مجادل الى حد كبير." بمتوسط حسابي (2.26) وانحراف معياري (1.25) وهذا ما يعطيها درجة موافقة منخفضة، اما المرتبة الاخيرة فكانت الفقرة الثالثة "اصبحت شخص قاسي على الناس منذ بدأت العمل" ب(2.16) وانحراف معياري(1.32).

### V. عرض وتحليل وجهات نظر عينة الدراسة حول المحور الرابع

الجدول رقم (20): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الرابع. (ضياح الوقت والجهد)

الرقم	الفقرة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	أ تأخر عن العمل دون اذن مسبق	2,23	1,072
02	لا التزم بساعات العمل الرسمية واغادر العمل قبل الموعد المقرر	2,56	1,38
03	اخذ استراحة بالعمل تزيد عن الوقت المسموح به.	2,86	1,67
المتوسط العام للبعد الرابع		2,55	,54

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

### التعليق:

تشير بيانات الجدول رقم (20) وفقا لاراء عينة الدراسة:

الى ان العبارات التي تقيس بعد ضياح الوقت والجهد للاحباط الوظيفي هي بشكل عام مرتفع، وذلك بمتوسط حسابي عام (2.55) وانحراف معياري قدر ب(0.54).

تفاوتت تقديرات افراد العينة حول عبارات بعد ضياح الوقت والجهد للاحباط الوظيفي، حيث يظهر من ترتيب الفقرات على اساس اهميتها ان الفقرة الرابعة "اخذ استراحة بالعمل تزيد عن الوقت المسموح به" احتلت المرتبة الاولى من تلك الفقرات باعلى متوسط حسابي قدره(2.86) وانحراف معياري(1.67) وهذا ما يعطينا درجة موافقة متوسطة، في حين جاءت في المرتبة الثانية الفقرة الثانية "لا التزم بساعات العمل الرسمية واغادر العمل قبل الموعد المقرر" بمتوسط حسابي قدره (2.56) وانحراف معياري(1.38) وهذا ما يعطيها درجة موافقة منخفضة، اما المرتبة الاخيرة فكانت الفقرة الاولى "أ تأخر عن العمل دون اذن مسبق" ب(2.23) وانحراف معياري(1.072).

عرض وتحليل وجهات نظر عينة الدراسة حول المحور الخامس

الجدول رقم (21): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخامس: الشكوى والغبن.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	اشعر بالضغط الشديد في العمل من قبل الادارة.	2,30	1,34
02	اشعر انني اجبر احيانا على فعل اشياء خارج رغبتني.	2,56	1,50
03	اجبر على القيام بواجبات وظيفية خارج اطار عملي.	2,23	1,50
المتوسط العام للبعد الخامس		2,33	,83

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

التعليق:

تشير بيانات الجدول رقم (21) وفقا لآراء عينة الدراسة:

الى ان العبارات التي تقيس بعد التشكي و الغبن للاحباط الوظيفي هي بشكل عام مرتفعة، وذلك بمتوسط حسابي عام (2.33) وانحراف معياري قدر ب(0.83).

تفاوتت تقديرات افراد العينة حول عبارات بعد التشكي والغبن للاحباط الوظيفي، حيث يظهر من ترتيب الفقرات على اساس اهميتها ان الفقرة الثانية "اشعر انني اجبر احيانا على فعل اشياء خارج رغبتني" احتلت المرتبة الاولى من تلك الفقرات باعلى متوسط حسابي قدره (2.56) وانحراف معياري (1.50) وهذا ما يعطينا درجة موافقة منخفضة، في حين جاءت في المرتبة الثانية الفقرة الاولى "اشعر بالضغط الشديد في العمل من قبل الادارة." بمتوسط حسابي قدره (2.30) وانحراف معياري (1.34) وهذا ما يعطيها درجة موافقة منخفضة، في حين جاءت في المرتبة الثالثة الفقرة الثالثة "اجبر على القيام بواجبات وظيفية خارج اطار عملي"، بمتوسط حسابي قدره (2.23) وانحراف معياري بالنسبة للفقرة الثالثة (1,50) .

عرض وتحليل وجهات نظر عينة الدراسة حول المحور الثاني (الاغتراب التنظيمي).

الجدول رقم (22): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1,38	2,73	اشعر بالاتياع عندما ابتعد قدر الامكان عن العمل الجماعي	01
1,22	2,53	مشاركتي في النشاطات الاجتماعية محدودة	02
1,32	1,96	من الصعب التغلب على العقبات التي تواجهني في العمل	03
1,27	2,43	التزم باجراءات العمل حتى ولو لم اكن مقتنعا بما	04
1,47	2,56	التزم باجراءات العمل حتى ولو لم اكن مقتنعا بما	05
1,30	2,53	العمل الذي امارسه حاليا لا يلي طموحاتي ولا يمكنني من تحقيق ذاتي	06
1,34	2,30	اميل لعدم التجاوب مع ما يفعله الكثير من الزملاء لاختلاف القيم	07
1,41	2,73	اشعر بعدم القدرة على اتخاذ القرارات	08
1,47	2,33	اشعر بان ممارستي لبعض السلوكات لا تعبر عن حقيقتي و رغبتني	09
1,55	3,00	المتوسط العام للمحور الثاني	

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

التعليق:

تشير بيانات الجدول رقم (22) وفقا لاراء عينة الدراسة:

الى ان نسبة الاغتراب التنظيمي لدى عينة الدراسة هي بشكل عام مرتفعة ،وذلك بمتوسط حسابي عام (3.00) وانحراف معياري قدر ب(1.55).

"احتلت المراتب الاولى من تلك الفقرات باعلى متوسط حسابي قدره(2.73) وانحراف معياري(1.38) للفقرة الأولى و(1.65) وللفقرة الثامنة وهذا ما يعطينا درجة موافقة متوسطة، في حين جاءت في المرتبة الثانية الفقرة الرابعة"التزم باجراءات العمل حتى ولو لم اكن مقتنعا بما" بمتوسط حسابي قدره ب(2.56) وانحراف معياري ب(1.47)وهذا ما يعطيها درجة موافقة منخفضة، في حين جاءت في المرتبة الثالثة الفقرة الثانية والفقرة السادسة " مشاركتي في النشاطات الاجتماعية محدودة"،العمل الذي امارسه حاليا لا يلي طموحاتي ولا يمكنني من تحقيق ذاتي " بمتوسط حسابي قدره ب (2.53) وانحراف معياري (1.22)للفقرة الثانية و(1.30) للفقرة السادسة وهذا ما يعطيها درجة موافقة منخفضة، في حين جاءت في المرتبة الرابعة الفقرة الرابعة"التزم باجراءات العمل حتى ولو لم اكن مقتنعا بما" بمتوسط حسابي قدره(2.43) و انحراف معياري(1.27)وهذا ما يعطيها درجة موافقة مرتفعة، ، في حين جاءت المرتبة الخامسة للفقرة التاسعة"اشعر بان ممارستي لبعض السلوكات لا تعبر عن حقيقي و رغبتني " بمتوسط حسابي قدر ب(2.33) وانحراف معياري(1.47))وهذا ما يعطيها درجة موافقة منخفضة، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة الثاني عشر "اميل لعدم التجاوب مع ما يفعله الكثير من الزملاء لاختلاف القيم" بمتوسط حسابي قدر ب(2.30) وانحراف معياري(1.34)وهذا ما يعطيها درجة موافقة منخفضة، اما المرتبة الاخيرة فكانت للفقرة الثالثة"من الصعب التغلب على العقبات التي تواجهني في العمل " بادنى قيمة للمتوسط الحسابي قدر ب(1.96)و انحراف معياري(1.32).

### المطلب الثالث :اختبار فرضيات الدراسة ونتائجها

#### اختبار فرضيات الدراسة:

من أجل اختبار صحة الفرضيات، نعتمد بعض الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة (one sample t-test).

#### 1-اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

- فرضية العدم: لا يوجد مستوى من الاحباط الوظيفي من وجهة نظر العينة عند  $\alpha \leq 0.05$ .

- الفرضية البديلة: يوجد مستوى من الاحباط الوظيفي من وجهة نظر العينة عند  $\alpha \leq 0.05$ .

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

#### 1-1-اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- فرضية العدم: لا يوجد مستوى من الاهمال واللامبالاة من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $0.05 \leq \alpha$ .

- الفرضية البديلة: يوجد مستوى من الاهمال واللامبالاة من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $0.05 \leq \alpha$ .

### الجدول رقم (23): يوضح اختبار t للعينة الواحدة للفرضية الفرعية الأولى

T	مستوى المعنوية	الفرضية الأولى
-4.76	0.000	يوجد مستوى من الاهمال واللامبالاة من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

منا لجدول السابقنا لحظاً نقيمة  $t = -4.76$  بمستوى معنوية  $0.000$  وهي أقل من  $0.05$  أي نقبل فرضية البديلة القائلة بأنه يوجد مستوى من الاهمال من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $0.05 \leq \alpha$ .  
اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- فرضية العدم: لا يوجد مستوى من التخريب من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $0.05 \leq \alpha$ .

- الفرضية البديلة: يوجد مستوى من التخريب من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $0.05 \leq \alpha$ .

### الجدول رقم (24): يوضح اختبار t للعينة الواحدة للفرضية الفرعية الثانية

T	مستوى المعنوية	الفرضية الثانية
-4.80	0.000	يوجد مستوى من التخريب من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

منا لجدول السابقنا لحظاً نقيمة  $t = -4.80$  بمستوى معنوية  $0.000$  وهي أقل من  $0.05$  أي نقبل فرضية البديلة القائلة بأنه يوجد مستوى من التخريب من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $0.05 \leq \alpha$ .

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- فرضية العدم: لا يوجد مستوى من العدوان على الآخرين من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $0.05 \leq \alpha$ .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

– الفرضية البديلة: يوجد مستوى من العدوان ضد الآخرين من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \leq 0.05$ .

الجدول رقم (25): يوضح اختبار t للعينة الواحدة للفرضية الفرعية الثالثة

T	مستوى المعنوية	الفرضية الثالثة
4.809	0.000	يوجد مستوى من العدوان ضد الآخرين من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

منا الجدول السابقنا لحظاً نقيمة  $t = -4.809$  بمستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 أي تقبل فرضية البديلة القائلة بأنه يوجد مستوى من العدوان ضد الآخرين من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \leq 0.05$ .

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

– فرضية العدم: لا يوجد مستوى من ضياع الوقت والجهد من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \leq 0.05$ .

– الفرضية البديلة: يوجد مستوى من ضياع الوقت والجهد من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \leq 0.05$ .

الجدول رقم (26): يوضح اختبار t للعينة الواحدة للفرضية الفرعية الرابعة

T	مستوى المعنوية	الفرضية الثالثة
4.50	0.000	يوجد مستوى من ضياع الوقت والجهد من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

منا الجدول السابقنا لحظاً نقيمة  $t = -4.50$  بمستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 أي تقبل فرضية البديلة القائلة بأنه يوجد مستوى من ضياع الوقت والجهد من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \leq 0.05$ .

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- فرضية العدم: لا يوجد مستوى من التشكي والغبن من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $0.05 \leq \alpha$ .

- الفرضية البديلة: يوجد مستوى من التشكي والغبن من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $0.05 \leq \alpha$ .

الجدول رقم (27): يوضح اختبار t للعينة الواحدة للفرضية الفرعية الخامسة

T	مستوى المعنوية	الفرضية الخامسة
4.39	0.000	يوجد مستوى من التشكي والغبن من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

مناجدول والسابقنا لحظاً نقيمة  $t = -4.39$  بمستوى معنوية  $0.000$  وهياً أقل من  $0.05$  أيقبل فرضية البديلة القائلة بأنه يوجد مستوى من التشكي والغبن من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \leq 0.05$

### 2- اختبار الرئيسية الثانية:

- فرضية العدم: لا يوجد مستوى من الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $0.05 \leq \alpha$ .

- الفرضية البديلة: يوجد مستوى من الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $0.05 \leq \alpha$ .

الجدول رقم (28): يوضح اختبار t للعينة الواحدة للفرضية الرئيسية الثانية

T	مستوى المعنوية	الفرضية الخامسة
-7.01	0.000	يوجد مستوى من الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

مناجدول والسابقنا لحظاً نقيمة  $t = -7.01$  بمستوى معنوية  $0.000$  وهياً أقل من  $0.05$  أيقبل فرضية البديلة القائلة بأنه يوجد مستوى من الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \leq 0.05$

### 3- اختبار الرئيسية الثالثة:

يعد نموذج الانحدار الخطي الأسلوب الإحصائي الملائم لتحديد أثر أبعاد الاحباط الوظيفي كمتغيرات مستقلة في الاغتراب التنظيمي كمتغير تابع، ومعرفة فيما إذا كان ذلك الأثر ذا دلالة إحصائية وفي ضوء نتائج اختبار الفرضيات الفرعية يمكن الحكم بقبول أو رفض الفرضية الرئيسية الأولى كالتالي:

الجدول رقم(29): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد للمتغيرات المستقلة الاحباط الوظيفي والمتغير التابع الاغتراب التنظيمي.

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	اختبار T		معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	اختبار F	
		قيمة t	المعنوية sig			قيمة F	المعنوية sig
الثابت	1.35	4.39	0.000				
الاهمال واللامبالاة	0.12	1.41	0.17				
التخريب	0.14	1.49	0.14				
العدوان ضد الآخرين	0.11	0.94	0.35				
ضياع الوقت والجهد	0.15	1.05	0.30				
التشكي والغبن	0.18	2.26	0.03				
				0.50	0.70	4.85	0.003

المصدر: إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج SPSS

إنّ نحو 8.1% من التغيرات في مستوى يعود سببها إلى بعد التشكي والغبن بافتراض ثبات المتغيرات الأخرى، بينما لم يكن هناك أثر لكل من الاهمال واللامبالاة، التخريب، العدوان ضد الآخرين، وضياع الوقت والجهد لأن قيم **t** المحسوبة جاءت أقل من قيمة **t** الجدولية 1.96 عند مستوى دلالة 5% وكانت قيمتها على التوالي: (1.41، 0.17، 0.35)، عند مستوى دلالة أكبر من 5% وكانت قيمتهما على التوالي: (0.94، 1.49، 1.05)، (0.30، 0.14، 0.03).



كما أن قيمة  $F$  المحسوبة والتي كانت تساوي  $F=4.85$ ، جاءت أكبر من قيمة  $F$  الجدولية  $F=3.84$  بقيمة احتمالية  $0.003$  عند مستوى دلالة  $5\%$ ، لذا نقبل الفرضية البديلة القائلة بأن هناك دليل على معنوية النموذج المستخدم (نموذج الانحدار)، وقوته التفسيرية من الناحية الإحصائية ونستنتج أن هناك علاقة ارتباط بين الاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي، وأن معامل التحديد  $R^2=0.5$  يبين أن نحو  $50\%$  من التباين في مستوى الاعتراب التنظيمي هو نتيجة تأثير الاحباط الوظيفي.

### الفرضية الفرعية الأولى:

- فرضية العدم: لا يوجد أثر معنوي للاهمال واللامبالاة على الاعتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

- الفرضية البديلة: يوجد أثر معنوي للاهمال واللامبالاة على الاعتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية:

- فرضية العدم: لا يوجد أثر معنوي لبعء التخريب على الاعتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

- الفرضية البديلة: يوجد أثر معنوي لبعء التخريب على الاعتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

ثالثا: الفرضية الفرعية الثالثة

- فرضية العدم: لا يوجد أثر معنوي لبعء العدوان على الاخرين على الاعتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

- الفرضية البديلة: يوجد أثر معنوي لبعء العدوان على الاخرين على الاعتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

رابعا: الفرضية الفرعية الرابعة

- فرضية العدم: لا يوجد أثر معنوي لبعء ضياع الوقت والجهد على الاعتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

- الفرضية البديلة: يوجد أثر معنوي لبعوضياع الوقت والجهد على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

خامسا: الفرضية الفرعية الخامسة

- فرضية العدم: لا يوجد أثر معنوي لبعد التشكي والغبن على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

- الفرضية البديلة: يوجد أثر معنوي لبعد التشكي والغبن على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نلاحظ أن قيمة (sig=0.17 $\geq$ 0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$ : فلا يوجد أثر معنوي للاهمال واللامبالاة على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نلاحظ أن قيمة (sig=0.14 $\geq$ 0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$ : بأنه لا يوجد أثر معنوي لبعد التخريب على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نلاحظ أن قيمة (sig=0.35 $\geq$ 0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$ : بأنه لا يوجد أثر معنوي للعدوان ضد الآخرين على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

نلاحظ أن قيمة (sig=0.14 $\geq$ 0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$ : بأنه لا يوجد أثر معنوي لبعد ضياع الوقت والجهد على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

نلاحظ أن قيمة (sig=0.05 $\geq$ 0.03)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$ : بأنه يوجد أثر معنوي لبعد التشكي والغبن على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة:

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر عينة الدراسة ترجعللمتغيرات الديمغرافية(الجنس، الوظيفة، المستوى الجامعي، المستوى التعليمي).  
يتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

### أولاً: الفرضية الفرعية الأولى

- فرضية العدم: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الاغتراب التنظيمي متعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

- الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الاغتراب التنظيمي متعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

### ثانياً: الفرضية الفرعية الثانية

فرضية العدم: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الاغتراب التنظيمي متعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

- الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الاغتراب التنظيمي متعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

### خامساً: الفرضية الفرعية الثالثة

- فرضية العدم: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الاغتراب التنظيمي متعزى لمتغير للوظيفة مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

- الفرضية البديلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الاغتراب التنظيمي متعزى لمتغير للوظيفة مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

### سادساً: الفرضية الفرعية الرابعة

- فرضية العدم: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الاغتراب التنظيمي متعزى لمتغير الاقدمية مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

- الفرضية البديلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الاغتراب التنظيمي متعزى لمتغير الاقدمية مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

سيتم اختبار الفرضية الفرعية الأولى باختبار t للعينات المستقلة كما يلي:

الجدول رقم (30): نتائج اختبار t للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test)

الاغتراب التنظيمي	F	P-Value	T	P-Value
الجنس	0.63	0.43	-0.66	0.51
			-0.58	0.57

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

قبل اختبار الفرضيات لابد من التأكد من شرط تساوي التباين بين المجموعتين وبالرجوع إلى الجدول السابق وبالعودة لاختبار Leven s لتجانس التباين وجدنا أن قيمة F ومعنويتها للجنس، جاءت مساوية على التوالي:  $F=0.63 / P=0.43$ ، مما يدعونا إلى قبول فرضية عدم القائلة بتجانس (تساوي) تباين المجموعتين لأن القيمة المعنوية جاءت أكبر من المستوى المحدد 5%، مما يدعونا للوثوق بهذا الاختبار.

وبالنظر لقيمة t ومستوى معنويتها المقابلة لتساوي تباين المجموعتين (Equalvarianceassumed)، اتضح لدينا أن  $P\text{-value}=0.51 > 0,05$  بالنسبة للجنس، مما يدفعنا لقبول فرضية عدم بمستوى دلالة 5%، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي المجموعتين فيما يتعلق باستجابة عينة الدراسة حول الاغتراب التنظيمي، ويتضح ذلك من عدم وجود فرق كبير بين متوسطات الذكور والإناث، حيث جاء مساويين ل: 2.40 و 2.51 على التوالي.

في حين سيتم اختبار الفرضيات الفرعية الثانية والثالثة والرابعة بتحليل التباين الأحادي كما يظهر في الجدول التالي:

الجدول (31): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة الاغتراب التنظيمي

ومتغيرات الاقدمية، المستوى التعليمي، الوظيفة

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	P-Value	الدلالة الإحصائية
المستوى التعليمي	بين المجموعات	0.55	1.18	0.33	
	خلال المجموعات	4.07			
الوظيفة	بين المجموعات	0.67	2.28	0.12	
	خلال المجموعات	3.95			
الاقدمية	بين المجموعات	0.15	0.30	0.82	
	خلال المجموعات	4.47			

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

نتبين من الجدول رقم (29) أن قيم P-Value، المصاحبة لإحصائية F، كلها جاءت أكبر من 05.0 وبهذا نقبل فروض العدم عند مستوى دلالة 5%، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الاغتراب التنظيمي تعزى لمتغير المستوى الجامعي، الوظيفة، والاقدمية .

### نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

تم التوصل إلى النتائج التالية:

يوجد مستوى من الاحباط الوظيفي: تم التوصل لهذه النتيجة من خلال قبول الفرضية الأولى: يوجد مستوى من الاحباط الوظيفي عند مستوى معنوية 5%؛

يوجد مستوى من الاغتراب التنظيمي: تم التوصل لهذه النتيجة من خلال قبول الفرضية الثانية: يوجد مستوى من الاغتراب التنظيمي عند مستوى معنوية 5%؛

لا يوجد تأثير لبعدهم الاهمال واللامبالاة على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية 5%؛

لا يوجد تأثير لبعدهم التخريب على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية 5%؛

لا يوجد تأثير لبعدهم العدوان على الاخرين على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية 5%؛

لا يوجد تأثير لبعدهم ضياع الوقت والجهد على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية 5%؛

يوجد تأثير لبعدهم التشكي والغبن على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية 5%؛

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل العاملين تعزى لمتغير الجنس.

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل العاملين تعزى للمتغيرات الديمغرافية

### مناقشة النتائج:

من خلال الفرضية الرئيسية الأولى تم التوصل إلى وجود مستوى من الاحباط الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك عند مستوى معنوية 5%، حيث تم التوصل إلى وجود مستوى كل من الاهمال واللامبالاة، والتخريب، والعدوان ضد الآخرين، ضياع الوقت والجهد، والتشكي والغبن، وهذا يعكس أنماط سلوكية سلبية في المؤسسة محل الدراسة مثل الاهمال واللامبالاة نتيجة تباعد بين توقعات الشخص والواقع الذي يعيشه في المؤسسة، مما يعكس عدم الرضا عن بيئة عمل أو عن الوظيفة نفسها، وهذا يجعله يتجه إلى العدوان كوسيلة للتعبير عن الاحتجاج أو الإفراط في التفكير في

السلبيات، كما يؤدي الى ضياع الوقت والجهد. كما أن شعور بعدم الرضا وعدم وضوح الاهداف، بالإضافة الى قلة الدعم وعدم الاعتراف بالانجازات يؤدي الى زيادة الاحباط الوظيفي لدى العاملين.

من خلال الفرضية الرئيسية الثانية تم التوصل إلى وجود مستوى من الاغتراب التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك عند مستوى معنوية 5%، وهذا يعكس ضعفالتواصل مع الزملاء، والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية داخل مكان العمل، وانخفاض دعم من قبل المديرين أو الزملاء، كما أن الشعور بأن الوظيفة لا تلي توقعاتك أو لا تقدم لك فرصاً للنمو أو التطور يؤدي إلى الشعور بعدم الانتماء أو الراحة في بيئة العمل وينعكس في الاغتراب التنظيمي.

من خلال الفرضية الرئيسية الثالثة تم التوصل إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي عند مستوى معنوية 5%، حيث كان هناك أثر إيجابي لبعث التشكي والغبن داخل مؤسسة محل الدراسة و ذلك راجع إلى شعورالعاملين بعدم الرضا عن الظروف في مكان العمل، قد يقومون بالتشكي والشكوى من الأوضاع المحيطة بهم، وهذا قد يؤدي إلى انعزالهم عن البيئة الوظيفية وزيادة شعورهم بالاغتراب التنظيمي، كما أنشعورالعاملين بأنهم يتعرضون للمعاملة بشكل غير عادل أو يواجهون تمييز في مكان العمل، فإن ذلك يؤدي إلى شعورهم بالغبن، وهذا يمكن أن يزيد من مشاعر الاغتراب التنظيمي وعدم الارتياح، كما يؤدي التشكي المستمر والشعور بالغبن إلى زيادة مستويات التوتر والقلق لدى الأفراد، وهذا يمكن أن يؤثر سلبيًا على صحتهم النفسية بشكل عام ويزيد من شعورهم بالاغتراب التنظيمي. إن الغبن والتشكي إلى تدهور العلاقات بين الزملاء وبين الأفراد وإدارتهم، مما يزيد من الانعزال والاغتراب في بيئة العمل.

من خلال اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة تم التوصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاغتراب التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة حسب المتغيرات الجنس، والمستوى التعليمي، الوظيفة، والاقدمية.

### الخلاصة الفصل:

ثم عرض الدراسة الميدانية من خلال تحليل اسئلة الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة المتمثلة في العاملين في مديرية الصحة والسكان بولاية غرداية من اجل جمع الاراء والبيانات للاجابة على اشكالية الدراسة المتمثلة في "ما مدى تأثير الاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر عينة من العاملين في مديرية الصحة والسكان بولاية غرداية" والتي تمت معالجتها احصائيا عن طريق استخدام برنامج الاختبارات الاحصائية SPSS Statistics v portable ibm spss، حيث انطلقنا من اثبات صدق اداة الدراسة ثم استخراج المتوسطات الحسابية التي قمنا بتحليلها بنسبة درجات الموافقة في المحور الثاني مرتفعة وذلك راجع الى ان درجة موافق افراد عينة الدراسة على دور الابعاد المتمثلة في (اللامعنى، اللامعيارية، الاغتراب الذاتي، العزلة الاجتماعية، العجز) كانت مرتفعة ، وبعد ذلك قمنا باختبار الفرضيات لاثبات صحتها ونفيها ، حيث توصلنا الى ان الفرضية الاولى " يوجد تأثير للاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي في مديرية الصحة والسكان من وجهة نظر عينة الدراسة" محققة، مع تحقق نسبي لباقي الفرضيات، وسيتم توضيح اهم النتائج في خاتمة الدراسة مع تقديم بعض الاقتراحات وافاق الدراسة التي يمكنها اثناء موضوع تأثير الاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي.

الخاتمة



## الخاتمة:

وفي الختام يمكن القول أن هذه الدراسة هدفت الى التعرف على الاحباط الوظيفيو علاقتها بالاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مديرية الصحة والسكانبغرداية. باعتبار أن المفهومين لهما أهمية في المؤسسات بصفة عامة والمؤسسة محل الدراسة بصفة خاصة، وذلك لتحقيق مجموعة من الأهداف تمثلت في التعرف عللااحباط الوظيفي وعلاقته بالاغتراب التنظيمي من خلال أبعاده (الاهمال واللامبالاة، التخريب، العدوان ضد الاخرين، ضياع الوقت والجهد، التشكي والغبن).

ولتحقيق تلك الأهداف تم استعراض عموميات الاحباط الوظيفي من مفهوم، أهمية، مصادر، مظاهر، أبعاد.

كما تم تناول محور الاغتراب التنظيمي من مفهوم وأهمية، وأبعاد، وتم التطرق كذلك إلى بعض الدراسات السابقة للاستفادة منها، التي بعضها متغير الاحباط الوظيفي وبعضها تناول المتغير الاغتراب التنظيمي، والقليل منها تناولت المتغيرين معا.

وقد تمت دراسة الحالة من خلال أداتي الاستبيان من أجل محاكاة الجانب التطبيقي من خلال دراسة الحالة وذلك من لمعرفة علاقة تأثير الاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة .

## نتائج الدراسة:

من خلال دراسة موضوعالاحباط الوظيفي وتأثيره على الاغتراب التنظيمي في الجانب النظري وكذا الجانب التطبيقي اتضح لنا مدى أهمية دراسة موضوع الاحباط الوظيفيو مدى إسهاماتها في زيادة الاغترابالتنظيمي، مما ينعكس في انخفاض دافعية العمال وانخفاض انتاجينهم وأدائهم لان نجاح أي مؤسسة أو فشلها مرتبط بأداء موظفيها.

وكي نسقط ما درسناه في الجانب النظري ونجيب على إشكاليتنا الرئيسية المطروحة سابقا والمتمثلة في:

" مامدنتأثير الاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيميمن وجهة نظر العاملين في مديرية الصحة والسكان بولاية غرداية؟".

فقد تم إجراء دراسة ميدانية على العاملين بمديرية الصحة والسكان بولاية غرداية، ومن خلال تحليل الإستيبيان تحصلنا على النتائج التالية من وجهة نظر عينة الدراسة:

✓ تم التوصل لهذه النتيجة من خلال قبول الفرضية الأولى: يوجد مستوى من الاحباط الوظيفي عند مستوى معنوية 0,05؛

✓ تم التوصل لهذه النتيجة من خلال قبول الفرضية الثانية: يوجد مستوى من الاغتراب التنظيمي عند مستوى معنوية 0,05؛

✓ لا يوجد تأثير لبعده الازمالي واللامبالاة على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية 0,05%؛

✓ لا يوجد تأثير لبعده التخريب على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية 0,05؛

✓ لا يوجد تأثير لبعده العدوان على الاخرين على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية 0,05؛

✓ لا يوجد تأثير لبعده ضياع الوقت والجهد على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية 0,05؛

✓ يوجد تأثير لبعده التشككي والغبن على الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية 0,05؛

✓ لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في الاغتراب التنظيمي ترجع لمتغير الجنس.

✓ لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في الاغتراب التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل العاملين المتعزى للمتغيرات الديمغرافية

### الإقتراحات:

وفي ضوء النتائج التي توصلنا إليها نقدم بعض الاقتراحات من أجل تخفيف من الاحباط الوظيفي والاعتراب التنظيمي نوجزها في مايلي:

ضرورة تحقيق الانسجام والتماسك والاتصال الفعال بين العاملين في مجموعات العمل المتنوعة.

تعزيز ثقافة العدالة والشفافية في مكان العمل، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للأفراد الذين يشعرون بالغبن والتشكي، بالإضافة إلى توفير برامج لإدارة التوتر وتعزيز الصحة النفسية في العمل. العمل على توفير مناخ ملائم من خلال تعزيز الثقافة تنظيمية لدى العاملين. العمل على تطوير قدرات العاملين و استحداث استراتيجيات التحكم في الضغوط الوظيفية. تشجيع ثقافة الحوار مع المديرين لتحسين الظروف الوظيفية، والبحث عن فرص للتطوير المهني، والعمل على تعزيز العلاقات في مكان العمل والشعور بالانتماء إلى الفريق.

### آفاق الدراسة:

أثر ادارة الاغتراب التنظيمي على الالتزام التنظيمي في المؤسسة؛  
تأثير ضغوط العمل على الاحباط الوظيفي؛  
العلاقة بين استراتيجيات الصراع التنظيمي والاعتراب التنظيمي؛  
دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحباط الوظيفي؛  
دراسة أثر التوازن بين العمل والحياة الشخصية على الاغتراب التنظيمي؛  
اثر القيادة السامة على الاحباط الوظيفي؛

# قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب

1- المعجم الفلسفي، مجمع اللغة العربية، الهيئة العامة لشؤون المطابع الاميرية، القاهرة جمهورية مصر العربية، 1983.

المذكرات والبحوث الجامعية:

2- اميرة ماهر سعد الدسوقي الحبشي، "العلاقة بين القيادة السامة و الاحباط الوظيفي بالتطبيق على العاملين بقطاع

التعليم بجامعة المنصورة، جزء من متطلبات الحصول على درجة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة المنصورة- كلية

التجارة، مصر، 2023.

3- نصيرة بعجي، "بيئة العمل الداخلية والاعتراب التنظيمي للعامل داخل المؤسسة الجزائرية-دراسة ميدانية بمؤسسة

نافطال فرع المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم العمل، كلية العلوم الانسانية

والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2015 .

4- ورود عامر شاكر واخرون، ظاهرة الاعتراب: دراسة في انواه واسبابه، مجلة القانونية والسياسية، كلية القانون و العلوم

السياسية، جامعة ديالى، العراق، 2022.

المجلات:

5- اميرة ماهر سعد الدسوقي حبشى، "العلاقة بين القيادة السامة و الاحباط الوظيفي بالتطبيق على العاملين بقطاع

التعليم بجامعة المنصورة"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة، العدد 03، مصر، 2023.

6- ايمان فيصل السيد السعداوي، "التاثير المعدل للمهارات الناعمة في العلاقة بين الصحة التنظيمية و الاحباط

الوظيفي-دراسة تطبيقية، مجلة الدراسات المالية والتجارية"، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد 02، مصر 2021

7- د. عبد الامير مويت الفيصل، الاعتراب الثقافي لدى المقيمين خارج العراق، مجلة الباحث العلمي، كلية الاعلام،

جامعة بغداد، العدد 27، العراق، 2015.

- 8- سنية محمد احمد سليمان سبع، "تأثير غموض الحياة الوظيفية على الاداء التنظيمي بتوسيط الاحباط الوظيفي-دراسة تطبيقية على العاملين بديوان مديرية الصحة بالدقهلية"، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، كلية التجارة جامعة كفر الشيخ، المجلد 08، العدد 14، مصر، 2022..
- 9- سهيل عادل جادر، علا باسم العملي، دور نوعية حياة العمل في الاغتراب التنظيمي، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد 22، العدد 94، العراق، 2016،
- شيماء اسماعيل عبد الغني الرفاعي وآخرون، الاحباط الوظيفي كمتغير وسيط بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل -
- 10- دراسة تطبيقية على ممرضات بمستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة، المجلد 45، العدد 4، مصر، 2021..
- 11- عبد العزيز علي مرزوق، "علاقة جودة حياة العمل بالاحباط الوظيفي-دراسة تطبيقية على العاملين بوحدات الحكم المحلي بمحافظة المنوفية"، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، العدد 04، مصر، 2017.
- 12- عبد الفتاح محمود ادريس، نائف سعيد عبد الله، مظاهر الاحباط الوظيفي وأثرها في الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية في العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، مجلد 03، العدد 06، سلطنة عمان، الأردن، 2022.
- 13- عدي حسن شعلان، "الدور الوسيط لادارة الذات في العلاقة بين ضغوط العمل والاغتراب التنظيمي-بحث ميداني في بعض كليات جامعة بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد كلية التجارة والاقتصاد، المجلد 24، العدد 106، العراق، 2017.
- 14- نائف سعيد عبد الله، عبد الفتاح محمود ادريس وآخرون، مظاهر الاحباط الوظيفي وأثرها في الولاء التنظيمي - دراسة تطبيقية في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الظفار، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد 6، الاردن، 2022.
- 15- هديل سعيد كاظم، الدور الوسيط لادارة الذات في العلاقة بين ضغوط العمل والاغتراب التنظيمي-بحث ميداني في بعض الكليات جامعة بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد 24، العدد 106، العراق، 2017.

- 16- هنادي ابو المعاطي، سامح فياض، "اثر الاحباط الوظيفي في الالتزام العاطفي والشمثيل السطحي في الفنادق المصرية:الخبرة الوظيفية وسيط محسن"،مجلة الاتحاد الجامعات العربية للسياحة و الضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس، العدد1، مصر،2019.
- 17-الصرارية أكتم،مظاهر الاحباط الوظيفي وأثرها في الاغتراب التنظيمي:دراسة ميدانية في منظمات الصحية العامة في المملكة الهاشمية الاردنية، مجلة دراسات العلوم الادارية، المجلد 32، العدد2، الاردن، 2005.
- علا باسم العاملي،دور نوعية الحياة في الاغتراب التنظيمي،مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية،كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد، المجلد 22،العدد94،العراق،2016.

مراجع اجنبية

- **Alex Ntsiful and Al ،Frustration at work ،developmental Experience،Perceived Team Support and employee performance :Evidence from Emerging Ecomomies ،Journal of Business Management،Volume2،Issue2،2018 .**
- **Elizabeth B.Perking and al ،Job frustration in Substance Abuse counselors Working With offenders in priosons versus community Settings International Journal of offender therapy and comparative criminology voulume58،Issue6،2014.**
- **mehdi DUYAN،Ilker GNNEL ،The Effect of organization Alication on Individual organization Fit:An Application on female coaches،International online journal of Educatioal science،Volume15،issue1،2023 .**







# قائمة الملاحق



الملحق رقم 01: إستمارة الإستبيان قبل التحكيم.



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: ادارة الاعمال

الإستبيان



السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

سيدي ، سيدتي الفاضلة / تحية طيبة وبعد،

في إطار استكمال الحصول على شهادة الماستر، نحضر مذكرة بعنوان: "تأثير الاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي لدى موظفي مديرية الصحة و السكان".

لذا نرجو منكم أن تفضلوا بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بموضوعية، وذلك بوضع علامة ( X ) في الخانة

المناسبة من وجهة نظركم الشخصية ، حيث أن مساهمكم غاية في الأهمية في التوصل إلى تحقيق هدف الدراسة، ونحيطكم علما بأنّ إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي

نشكر لكم مسبقا حسن تعاونكم ومساهمتمكم في إثراء هذه الدراسة

2024/2023

من إعداد الطالبتين: دحمان سعاد، وهاب مباركة.

تحت إشراف: د. بوقليمينة. ع

المحور الأول: البيانات الشخصية

1) الجنس

2) التعليمي: ثانوي فأ  في دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)

3) الأقدمية في المؤسسة: أ  5 سنوات من 5 إلى 10 سن  10 إلى 15 سنة

من 15 سنة فما فوق

المستأ  وظيفي: رئيس مصلحة  موظف  (4)

المحور الثاني: تأثير الاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي لدى موظفي مديرية الصحة والسكان  
."

### ابعاد الاحباط الوظيفي

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>الاهمال واللامبالاة:</b>						
01	لا اشعر بالمسؤولية اتجاه عملي					
02	لا يهمني تقدير الاخرين لأعمالي وانجازاتي					
03	تحرص على حقوق الاخرين في العمل بقدر حرصك على حقوقك.					
04	لا يهمني ارضاء زملائي في العمل.					
05	لا ابالي بارشادات ونصائح زملائي في العمل.					
<b>التخريب</b>						
06	لا تهمني التعليمات وارشادات السلامة في العمل.					
07	تصل بي درجة الانفعال الى تحطيم الأشياء.					
08	لا اهتم كثيرا بالأجهزة في مكان العمل.					
09	عند مغادرة المكتب لا اتفقد الأجهزة الموجودة فيه.					
<b>العدوان ضد الاخرين:</b>						
10	لا استطيع التحكم في نفسي عند حدوث خلاف مع الزملاء العمل.					
11	عندما أتعرض للاستفزاز اتجاهل و اتخاطي.					
12	زملائي في العمل يشعرون انني مجادل الى حد كبير.					
13	اصبحت شخص قاسي على الناس منذ بدأت العمل					
14	اذا انتقدني احد زملائي في ادائي ودون وجه حق فانني اتجادل معه					
<b>ضياع الوقت والجهد</b>						

					أ تأخر عن العمل دون اذن مسبق	15
					لا التزم بساعات العمل الرسمية واغادر العمل قبل الموعد المقرر	16
					من الغير الضروري الاهتمام بأوقات العمل.	17
					اخذ استراحة بالعمل تزيد عن الوقت المسموح به.	18

**التشكي و الغبن:**

					اشعر بالضغط الشديد في العمل من قبل الادارة.	19
					اشعر انني اجبر احيانا على فعل اشياء خارج رغبتي.	20
					اجبر على القيام بواجبات وظيفية خارج اطار عملي.	21
					تم الحكم على مجهوداتي في العمل بشكل لايرضييني.	22

**المتغير التابع: الاغتراب التنظيمي**

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	لا تشعر بالانتماء للمنظمة التي تعمل بها.					
02	لا تتسم علاقاتي مع زملائي بالثقة.					
03	اعتقد ان الحياة الوظيفية لا قيمة لها.					
04	من الصعب التغلب على العقبات التي تواجهني في العمل.					
05	اقدم مصالحتي واهدافي الخاصة على حساب مصلحة المديرية.					
06	تميل لعدم التجاوب مع ما يفعله الكثير من الزملاء لاختلاف القيم.					
07	اتجنب تحمل المسؤولية اتجاه العمل.					
08	اشعر انني لم احقق شئ ذو قيمة في مجال عملي.					
09	أفتقد الى الشعور بالأمان الوظيفي.					







الملحق رقم 01: إستمارة الإستبيان بعد التحكيم.



جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
تخصص: ادارة الاعمال  
الإستبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

سيدي ، سيدتي الفاضلة / تحية طيبة وبعد،

يسرني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة، التي تهدف لجمع المعلومات الميدانية اللازمة لإجراء دراسة تحت عنوان: "تأثير الاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي لدى موظفي مديرية الصحة و السكان". وذلك في إطار استكمال الحصول على شهادة الماستر علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال.

لذا نرجو منكم أن تفضلوا بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بموضوعية، وذلك بوضع علامة ( X ) في الخانة المناسبة من وجهة نظركم الشخصية ، حيث أن مساهمتكم غاية في الأهمية في التوصل إلى تحقيق هدف الدراسة، ونحيطكم علما بأن إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي

نشكر لكم مسبقا حسن تعاونكم ومساهمتمكم في إثراء هذه الدراسة

2024/2023

من إعداد الطالبتين: دحمان سعاد, وهاب مباركة.

تحت إشراف: د. بوقليمينة. ع

أولا: البيانات الشخصية

الجنس :  اثنى  ذكر

التعليمي: ثانوي فأقل  ليسانس ماستر  دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)

الأقدمية في المؤسسة: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 9 سنوات  من 10 إلى 14 سنة

من 15 سنة فما فوق



المستوى الوظيفي: رئيس مصلحة  رئيس مكتب موظف

**ثانياً:** تأثير الاحباط الوظيفي على الاغتراب التنظيمي لدى موظفي مديرية الصحة والسكان ."

**المحور الاول: ابعاد الاحباط الوظيفي**

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>الاهمال واللامبالاة:</b>						
01	لا اشعر بالمسؤولية اتجاه عملي					
02	احرص على حقوق الاخرين في العمل بقدر حرصي على حقوقي.					
03	لا يهمني ارضاء زملائي في العمل.					
04	لا ابالي بإرشادات ونصائح زملائي في العمل.					
<b>التخريب</b>						
05	لا تهمني التعليمات وارشادات السلامة في العمل.					
06	تصل بي درجة الانفعال الى تحطيم الأشياء.					
07	لا اهتم كثيرا بالأجهزة في مكان العمل.					
08	عند مغادرة المكتب لا انتقد الأجهزة الموجودة فيه.					
<b>العدوان ضد الاخرين:</b>						
09	لا استطيع التحكم في نفسي عند حدوث خلاف مع الزملاء العمل.					

10	زملائي في العمل يشعرون انني مجادل الى حد كبير.					
11	اصبحت شخص قاسي على الناس منذ بدأت العمل					
12	اذا انتقدني احد زملائي في ادائي ودون وجه حق فانني اتجادل معه					
<b>ضياع الوقت والجهد</b>						
13	أتأخر عن العمل دون اذن مسبق					
14	لا التزم بساعات العمل الرسمية واغادر العمل قبل الموعد المقرر					
16	اخذ استراحة بالعمل تزيد عن الوقت المسموح به.					
<b>التشكي و الغبن:</b>						

					اشعر بالضغط الشديد في العمل من قبل الادارة.	17
					اشعر انني اجبر احبانا على فعل اشياء خارج رغيتي.	18
					اجبر على القيام بواجبات وظيفية خارج اطار عملي.	19

المحور الثاني: ابعاد الاغتراب التنظيمي

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	اشعر بالاتياع عندما ابتعد قدر الامكان عن العمل الجماعي					
02	من الصعب التغلب على العقبات التي تواجهني في العمل					
03	التزم باجراءات العمل حتى ولو لم اكن مقتنعا بها					
04	التزم باجراءات العمل حتى ولو لم اكن مقتنعا بها					
05	العمل الذي امارسه حاليا لا يلبي طموحاتي ولا يمكنني من تحقيق ذاتي					
06	اميل لعدم التجاوب مع ما يفعله الكثير من الزملاء لاختلاف القيم					
07	اشعر بعدم القدرة على اتخاذ القرارات					
08	اشعر بان ممارستي لبعض السلوكيات لا تعبر عن حقيقتي و رغيتي					
09	مشاركتي في النشاطات الاجتماعية محدودة					

## الملحق رقم 02: قائمة المحكمين

الجامعة	الرتبة العلمية	إسم المحكم
جامعة غرداية	أستاذ التعليم العالي	ا.د بلعور سليمان
جامعة غرداية	أستاذ استاذ التعليم العالي	ا.د. لعمور رميلة
جامعة غرداية	أستاذ محاضر ب	د. قرساس حياة
جامعة غرداية	أستاذ محاضر ب	د. عزوزة فاطمة زهراء
جامعة غرداية	- أستاذ محاضر ب	د. شخوم رحيمة

## الملحق رقم 03: مخرجات spss

## Reliability

## Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,777	27

Correlations

Correlations

		x1	x2	x3	x4	A1
x1	Pearson Correlation	1	,309	,172	,316	,669**
	Sig. (2-tailed)		,096	,364	,089	,000
	N	30	30	30	30	30
x2	Pearson Correlation	,309	1	,364*	,157	,696**
	Sig. (2-tailed)	,096		,048	,408	,000
	N	30	30	30	30	30
x3	Pearson Correlation	,172	,364*	1	,191	,676**
	Sig. (2-tailed)	,364	,048		,313	,000
	N	30	30	30	30	30
x4	Pearson Correlation	,316	,157	,191	1	,606**
	Sig. (2-tailed)	,089	,408	,313		,000
	N	30	30	30	30	30
A1	Pearson Correlation	,669**	,696**	,676**	,606**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=x5 x6 x7 x8 A2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

## Correlations

		Correlations				
		x5	x6	x7	x8	A2
x5	Pearson Correlation	1	,223	,355	,164	,676**
	Sig. (2-tailed)		,235	,054	,386	,000
	N	30	30	30	30	30
x6	Pearson Correlation	,223	1	,532**	,230	,719**
	Sig. (2-tailed)	,235		,002	,220	,000
	N	30	30	30	30	30
x7	Pearson Correlation	,355	,532**	1	,154	,761**
	Sig. (2-tailed)	,054	,002		,415	,000
	N	30	30	30	30	30
x8	Pearson Correlation	,164	,230	,154	1	,547**
	Sig. (2-tailed)	,386	,220	,415		,002
	N	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	,676**	,719**	,761**	,547**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=x9 x10 x11 x12 A3
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

## Correlations

[DataSet1] C:\Users\USER\Desktop\daho.sav

**Correlations**

	x9	x10	x11	x12	A3	
x9	Pearson Correlation	1	-,047	,177	,323	,562**
	Sig. (2-tailed)		,805	,350	,082	,001
	N	30	30	30	30	30
x10	Pearson Correlation	-,047	1	,143	,208	,531**
	Sig. (2-tailed)	,805		,450	,270	,003
	N	30	30	30	30	30
x11	Pearson Correlation	,177	,143	1	,411*	,656**
	Sig. (2-tailed)	,350	,450		,024	,000
	N	30	30	30	30	30
x12	Pearson Correlation	,323	,208	,411*	1	,784**
	Sig. (2-tailed)	,082	,270	,024		,000
	N	30	30	30	30	30
A3	Pearson Correlation	,562**	,531**	,656**	,784**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

**Correlations**

	x13	x14	x15	x16

	Pearson Correlation	1	,257	-,250	-,174
x13	Sig. (2-tailed)		,171	,183	,358
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,257	1	-,101	-,041
x14	Sig. (2-tailed)	,171		,595	,831
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	-,174	-,041	-,376*	1
x16	Sig. (2-tailed)	,358	,831	,041	
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,376*	,668**	,098	,440*
A4	Sig. (2-tailed)	,040	,000	,606	,015
	N	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### CORRELATIONS

```

/VARIABLES=x17 x18 x19 x20 A5
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

## Correlations

		x17	x18	x19	A5
	Pearson Correlation	1	,392*	,375*	,618**
x17	Sig. (2-tailed)		,032	,041	,000
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,392*	1	,184	,707**
x18	Sig. (2-tailed)	,032		,330	,000
	N	30	30	30	30



x19	Pearson Correlation	,375*	,184	1	,695**
	Sig. (2-tailed)	,041	,330		,000
	N	30	30	30	30
A5	Pearson Correlation	,618**	,707**	,695**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

	y2	y4	y5	y6	y7	y8	y11	y12	y13	y14	
y1	Pearson Correlation	,222	,295	,340	,345	,500**	,211	-,270	,226	-,090	,082
	Sig. (2-tailed)	,238	,114	,066	,062	,005	,263	,149	,229	,636	,668
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y2	Pearson Correlation	1	,382*	,268	,402*	,174	,346	-,281	,174	-,071	,348
	Sig. (2-tailed)		,037	,152	,028	,359	,061	,132	,358	,710	,059
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y3	Pearson Correlation	,415*	,309	,398*	,304	,290	,382*	-,268	-,055	-,236	,097
	Sig. (2-tailed)	,023	,097	,029	,103	,120	,037	,151	,775	,209	,612
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y4	Pearson Correlation	,382*	1	,355	,591**	,309	,393*	-,091	-,079	,289	,022
	Sig. (2-tailed)	,037		,054	,001	,096	,032	,632	,680	,121	,907
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y5	Pearson Correlation	,268	,355	1	,340	,766**	,524**	-,179	,181	-,043	,104
	Sig. (2-tailed)	,152	,054		,066	,000	,003	,344	,339	,822	,584
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y6	Pearson Correlation	,402*	,591**	,340	1	,320	,311	-,210	-,272	,101	,093
	Sig. (2-tailed)	,028	,001	,066		,084	,094	,265	,146	,597	,624
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y7	Pearson Correlation	,174	,309	,766**	,320	1	,436*	-,193	,117	-,096	,015
	Sig. (2-tailed)										
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	Sig. (2-tailed)	,359	,096	,000	,084		,016	,308	,538	,615	,937
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y8	Pearson Correlation	,346	,393*	,524**	,311	,436*	1	,063	,080	,087	-,033
	Sig. (2-tailed)	,061	,032	,003	,094	,016		,740	,674	,646	,862
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	-,078	,033	,173	-,241	,112	,274	-,008	,245	,018	,027
y9	Sig. (2-tailed)	,681	,864	,359	,199	,557	,143	,966	,192	,923	,887
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	-,021	,027	-,366*	,007	-,393*	-,241	,285	,057	,377*	,157
y10	Sig. (2-tailed)	,911	,887	,046	,969	,031	,199	,127	,765	,040	,406
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	-,281	-,091	-,179	-,210	-,193	,063	1	,334	,332	,095
y11	Sig. (2-tailed)	,132	,632	,344	,265	,308	,740		,071	,073	,616
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,174	-,079	,181	-,272	,117	,080	,334	1	,077	,359
y12	Sig. (2-tailed)	,358	,680	,339	,146	,538	,674	,071		,684	,051
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	-,071	,289	-,043	,101	-,096	,087	,332	,077	1	,084
y13	Sig. (2-tailed)	,710	,121	,822	,597	,615	,646	,073	,684		,660
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,348	,022	,104	,093	,015	-,033	,095	,359	,084	1
y14	Sig. (2-tailed)	,059	,907	,584	,624	,937	,862	,616	,051	,660	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,530**	,598**	,621**	,391*	,485**	,556**	,026	,413*	,394*	,371*
y	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,033	,007	,001	,891	,023	,031	,043
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		A1	A2	A3	A4	A5	y
N		30	30	30	30	30	30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	2,2250	2,2167	2,3250	2,5500	2,3333	2,4883
	Std.	,89141	,89234	,76887	,54694	,83132	,39950
	Deviation						

	Absolute	,203	,163	,106	,136	,121	,082
Most Extreme Differences	Positive	,203	,163	,106	,136	,121	,069
	Negative	-,085	-,086	-,075	-,095	-,078	-,082
Kolmogorov-Smirnov Z		1,112	,891	,581	,747	,660	,451
Asymp. Sig. (2-tailed)		,169	,406	,889	,632	,776	,987

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Frequencies

Statistics

		gender	edu	exper	fun
N	Valid	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0

## Frequency Table

gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	7	23,3	23,3	23,3
	2,00	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

edu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	10	33,3	33,3	33,3
2,00	16	53,3	53,3	86,7
Valid 3,00	3	10,0	10,0	96,7
4,00	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**exper**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	5	16,7	16,7	16,7
2,00	14	46,7	46,7	63,3
Valid 3,00	9	30,0	30,0	93,3
4,00	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**fun**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	4	13,3	13,3	13,3
Valid 2,00	24	80,0	80,0	93,3
3,00	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
x1	30	2,2000	1,32353
x2	30	2,3333	1,34762
x3	30	2,2333	1,45468
x4	30	2,1333	1,25212
A1	30	2,2250	,89141

Valid N (listwise)	30		
--------------------	----	--	--

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=x5 x6 x7 x8 A2
  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

## Descriptives

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
x5	30	2,4333	1,45468
x6	30	2,1000	1,24152
x7	30	2,3667	1,35146
x8	30	1,9667	1,21721
A2	30	2,2167	,89234
Valid N (listwise)	30		

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=x9 x10 x11 x12 A3
  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

## Descriptives

[DataSet0] C:\Users\USER\Desktop\daho.sav

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
x9	30	2,5000	1,16708
x10	30	2,2667	1,25762
x11	30	2,1667	1,08543
x12	30	2,3667	1,32570
A3	30	2,3250	,76887
Valid N (listwise)	30		

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=x13 x14 x15 x16 A4
  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

**Descriptives**

[DataSet0] C:\Users\USER\Desktop\daho.sav

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
x13	30	2,2333	1,07265
x14	30	2,5667	1,38174
x15	30	2,5333	1,25212
x16	30	2,8667	1,67607
A4	30	2,5500	,54694
Valid N (listwise)	30		

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=x17 x18 x19 x20 A5
  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

**Descriptives**

[DataSet0] C:\Users\USER\Desktop\daho.sav

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
x17	30	2,3000	1,34293
x18	30	2,5667	1,50134
x19	30	2,2333	1,50134
x20	30	2,2333	1,33089
A5	30	2,3333	,83132
Valid N (listwise)	30		

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=y y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 y13 y14 y15
y16 y17 y18 y19 y20
  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

## Descriptives

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
y	30	2,4883	,39950
Y1	30	2,2333	1,10433
Y2	30	1,9667	1,32570
Y3	30	2,4333	1,27802
Y4	30	2,5667	1,47819
Y5	30	2,5333	1,30604
Y6	30	2,3000	1,34293

Y7	30	2,7333	1,41259
Y8	30	2,3333	1,47001
Y9	30	2,2000	1,39951
Valid N (listwise)	30		

## T-Test

[DataSet0] C:\Users\USER\Desktop\daho.sav

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
A1	30	2,2250	,89141	,16275
A2	30	2,2167	,89234	,16292
A3	30	2,3250	,76887	,14038
A4	30	2,5500	,54694	,09986
A5	30	2,3333	,83132	,15178
y	30	2,4883	,39950	,07294

### One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
A1	-4,762	29	,000	-,77500	-1,1079	-,4421
A2	-4,808	29	,000	-,78333	-1,1165	-,4501
A3	-4,809	29	,000	-,67500	-,9621	-,3879
A4	-4,506	29	,000	-,45000	-,6542	-,2458
A5	-4,392	29	,000	-,66667	-,9771	-,3562
y	-7,015	29	,000	-,51167	-,6608	-,3625



```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT y
  /METHOD=ENTER A1 A2 A3 A4 A5.
    
```

## Regression

[DataSet0] C:\Users\USER\Desktop\daho.sav

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	A5, A4, A2, A1, A3 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,709 <sup>a</sup>	,503	,399	,30973

a. Predictors: (Constant), A5, A4, A2, A1, A3

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2,326	5	,465	4,850	,003 <sup>b</sup>

Residual	2,302	24	,096		
Total	4,628	29			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), A5, A4, A2, A1, A3

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,350	,307		4,396	,000
A1	,123	,087	,275	1,416	,170
A2	,142	,095	,316	1,492	,149
A3	-,117	,123	-,224	-,945	,354
A4	,150	,142	,205	1,059	,300
A5	,188	,083	,391	2,260	,033

a. Dependent Variable: y

```
T-TEST GROUPS=gender(1 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=y
/CRITERIA=CI (.95) .
```

## T-Test

**Group Statistics**

	gender	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
y	1,00	7	2,4000	,48218	,18225
	2,00	23	2,5152	,37912	,07905

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	M	
y	Equal variances assumed	,631	,434	-,662	28	,514	
	Equal variances not assumed			-,580	8,389	,577	

ONEWAY y BY edu  
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,556	3	,185	1,183	,336
Within Groups	4,073	26	,157		
Total	4,628	29			

ONEWAY y BY exper  
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

ANOVA

y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,156	3	,052	,301	,824
Within Groups	4,473	26	,172		
Total	4,628	29			

ONEWAY y BY fun  
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

ANOVA

y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,670	2	,335	2,286	,121
Within Groups	3,958	27	,147		
Total	4,628	29			

الملحق رقم 04: طلب تسهيل مهمة اجراء تربص ميداني

OR H

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique Et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche Scientifique

Université de Ghardaïa  
Faculté des Sciences Economiques et  
Commerciales et Sciences de Gestion  
Département des Sciences de  
gestion



جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية  
وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الرقم 1660/ل.ع.ق.ت.ع.ت/ع.ت/ع.ت/ع.ت/2024

تاريخية يوم: 2024 FEB 20

مديرية الصحة و السكان لولاية غرداية  
رقم: 051  
بتاريخ: 05 مارس 2024

إلى السيد مدير مديرية الصحة و السكان لولاية غرداية

الموضوع: طلب تسهيل مهمة إجراء تربص ميداني

المرجع: المرسوم التنفيذي رقم 13-306 المؤرخ في 31 غشت سنة 2013 المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 14-85 المؤرخ في 20 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 20 فبراير سنة 2014 .

في إطار تعزيز التعاون والتبادل ما بين الجامعة والمهبط الاقتصادي والاجتماعي وبصدف ضمان إجراء بحوث أكاديمية ذات جودة يخرقنا أن نتقدم إلى مبادتكم بطلب تسهيل مهمة إجراء تربص ميداني بمؤسستكم لسالغ الطلبة الأتية أسماؤهم :

- 1- د. هاج، صبا، بكجة ..... المستوى: ..... التخصص: ..... إداري، إحصائي
- 2- د. ح. هاج، ن. ن. هاج ..... المستوى: ..... التخصص: ..... إداري، إحصائي

لإنجاز مشروع نهاية الدراسة (تقرير تربص أو مطهرة عامتر) بعنوان:

.....

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

رئيس القسم  
رئيس قسم علوم التسيير  
الاستاذ المساعد الدكتور محمد

الموافقة المبدئية للمؤسسة المستقبلة

