

تأثير جودة حياة العمل على الحد من مستوى الإغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية على المستشفيات التعليمية  
في جامعة اسيوط

سناء إسماعيل مرسى إسماعيل

**الملخص**

يهدف هذا البحث إلى التعرف على تأثير أبعاد جودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية ، خصائص الوظيفة ، الأجور والمكافأة ، جماعة العمل ، أسلوب الرئيس في الإشراف ، المشاركة في القرارات) على الحد من مستوى الإغتراب الوظيفي في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط ، وتمثل مجتمع البحث من جميع العاملين في المستشفيات التعليمي بجامعة أسيوط .

ولقد توصل البحث إلى وجود اختلاف بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث ابعاد جودة حياة العمل من ناحية ، وابعاد الإغتراب الوظيفي من ناحية أخرى ، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل والإغتراب الوظيفي في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط .

وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة فعالية المشاركة في اتخاذ القرارات من أجل الوصول إلى المناخ والبيئة التي تساعد هذه المستشفيات على الحد من مستوى الإغتراب الوظيفي ، هذا بالإضافة إلى ضرورة وضع آليات تساعد المستشفيات لتجنب الإغتراب الوظيفي نظراً لأنه غالباً ما يكون ضاراً بها

**كلمات داله:** جودة- الإغتراب الوظيفي- جامعة أسيوط

**Abstract:**

This research aims to identify the impact of the dimensions of the quality of work life (moral working conditions, job characteristics, wages and rewards, the work group, the president's method of supervision, and participation in decisions) on reducing the level of job alienation in educational hospitals in the University of Assiut, and represent the research community Of all employees in the educational hospitals at Assiut University.

The research found that there is a difference between the different categories of workers in educational hospitals at the University of Assiut, in terms of dimensions of the quality of work life on the one hand, and the dimensions of job alienation on the other hand, as the results indicated a statistically significant relationship between the dimensions of the quality of work life and job alienation in hospitals Educational at Assiut University .

The study recommended the necessity of increasing the effectiveness of participation in decision-making in order to access the climate and the environment that helps these hospitals to reduce the level of job alienation, in addition to the need to put in place mechanisms that help hospitals to avoid job alienation because it is often harmful to them

**Key worde:** Quality- job alienation- Assiut University

**مقدمه الدراسة**

تسعى المنظمات على إختلاف أنواعها وأحجامها إلى تحقيق أهدافها حيث تواجه العديد من التحديات أهمها التغيرات السريعة التي تحدث في بيئة الأعمال ، هذا ويجدر الإشارة إلى أن أخطر ما يواجه هذه المنظمات هو ما يعرف بالإغتراب الوظيفي ، ولذلك فإنها في حاجة ماسة لمعرفة أسبابه والعوامل المؤثرة فيه وسبل الوقاية والمعالجة ، أى يجب على المنظمة أن تقوم بإدارة الإغتراب الوظيفي بشكل جيد وذلك بغرض التخلص منه .

ومن الجدير بالذكر أن هناك مفاهيم جديدة برزت في بيئة الأعمال المعاصرة والتي حظيت بأهتمام متزايد في الفترة الأخيرة ، وتتمثل أهم هذه المفاهيم في جودة حياة العمل ، وذلك من منطلق أنها أحد أهم العوامل التي تساعد المنظمة في تحقيق الميزة التنافسية .

إن موضوع الاغتراب الوظيفي وجودة حياة العمل ببناءان ثريان ، يتيحان مجالاً خصباً للدراسة والتحليل ، خاصة أن جودة حياة العمل يعتبر من الأمور الحيوية التي تؤثر في عملية الاغتراب الوظيفي .

#### المصطلحات الرئيسية في البحث

١/٢ جودة حياة العمل

١/١/٢ مفهوم جودة حياة العمل

ذكرت منظمة العمل الدولية في تقريرها أنه لا يوجد تعريف واحد لمفهوم جودة الحياة الوظيفية (Hamidi & Mohamadi,2012)

وأشار (Swamy et al.,2015) أن جودة الحياة الوظيفية هي عبارة عن درجة رضا الموظف عن الاحتياجات العملية والشخصية من خلال العمل بشكل فعال على المشاركة في العمل لتحقيق الأهداف الخاصة بالمنظمة ، أو بعبارة أخرى أن جودة الحياة الوظيفية هي درجة من التميز في العمل وشروطه المادية والمعنوية والتي تحدد العلاقة بين الموظف وبينته التي يعمل بها من خلال تهيئة بعد إنساني تعمل في مجملها من خلال المساهمة بتحقيق الرضا العام وتحقيق التوازن في أداء هذا العمل على مستوى الأفراد بشكل خاص والمؤسسات بشكل عام (Sury,2013)

وأضاف (Jayakumar et al.,2012) أن جودة الحياة الوظيفية تتضمن كلاً من المكافآت ، والعلاقات بين الأشخاص، وبيئة العمل، والوظائف، والأمان الوظيفي وسياسات المنظمة وإدارتها والدعم التنظيمي وحياة الأفراد الشخصية والعائلية والصحية . في حين يشير إليها (Pizam,2011) إلى أنها هي مدخل يشمل على مجموعة من قضايا المكافآت والوقت والممتع الذي يقضيه العاملون في بيئة العمل . كما رأى (Nguyen & Trang ,2012) أن جودة الحياة الوظيفية تتعلق برفاهية العاملين التي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة الاحتياجات الإنسانية الأمان الوظيفي ، والصحة ، والاحتياجات الاقتصادية والعائلية والاجتماعية المعرفية والاحتياجات الإجمالية نتيجة المشاركة في العمل إذ ترتبط جودة الحياة الوظيفية بأداء العاملين وانتاجيتهم وولائهم الوظيفي . كما أنها خلق ظروف عمل مرغوبة من خلال تقديم مكافآت وأمان وظيفي وفرص نمو مهنية تقود إلى دعم الموظفين وزيادة رضاهم (Nanjundeswaruawny & Swany,2013) ، وتتطلب جودة الحياة الوظيفية مناخاً تنظيمياً وهيكلياً يدعم ويقدم آليات لتحسين الإجراءات القائمة بالمنظمة حيث ينظر إلى الأفراد على أنهم أصول تمتلكها المنظمة كإسما لها تشركهم الإدارة في كافة عملياتها وبالتالي فإن إرضاء إحتياجاتهم المتنوعة سيؤدي لزيادة رضاهم ما ينعكس بدوره على ارتفاع معدل أدائهم الوظيفي (Shanker,2014) .

٢/١/٢ أبعاد جودة حياة العمل

تتمثل أبعاد جودة حياة العمل فيما يلي :-

١/٢/١/٢ ظروف بيئة العمل المعنوية Conditions of the moral environment .

٢/٢/١/٢ خصائص الوظيفة Function characteristics

٣/٢/١/٢ الأجور والمكافآت Wages and Rewards :

٤/٢/١/٢ جماعة العمل Working Group

٥/٢/١/٢ اسلوب الرئيس في الإشراف President's style of supervision

٦/٢/١/٢ المشاركة في اتخاذ القرارات Participation in decision-making

٢/٢ الاغتراب الوظيفي

١/٢/٢ مفهوم الاغتراب الوظيفي

عرفه (صبر، ٢٠١٣) بأنه حالة نفسية يعاني منها الفرد ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمتغيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية لا يكون قادراً على التكيف معها بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة والأنطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل ، ويعرفه (عبد النبي ، ٢٠١٧) بأنه شعور العامل باعتراجه عن عمله ويبدأ ذلك الشعور عند العامل عندما يشعر بعدم كينونته وعدم احساسه بالأمان المادي والاجتماعي ويتدرج ذلك الشعور عند العامل باعتراجه عن ذاته تم اعتراجه عن زملائه في العمل ثم عن المؤسسة أو الهيئة التي يعمل بها اغتراباً كاملاً وينتج عن ذلك الاغتراب عدم القدرة على الأداء الفعال والعطاء في العمل

ويضيف (ابراهيم، ٢٠١٥) [إن الاغتراب الوظيفي ما هو إلا حالة تنتاب الفرد في العمل تجعله يشعر بالعجز والوحدة وعدم الانتماء لعمله وأن عمله لا معنى له ولا يحقق أهدافه وبالتالي شعوره بالتمرد واللامعيارية •  
واشار (Clarks.K.,et al.,2010) بأن الاغتراب الوظيفي هو الحالة التي يكون فيها الموظف أو العامل غير قادر على التعبير عن نفسه في العمل ويرجع ذلك إلى فقدان السيطرة في مكان العمل نتيجة عدم فهم معايير العمل وعدم السماح له بالمشاركة في صنع القرار داخل محيط العمل •

### ٢/٢/٢ أبعاد الإغتراب الوظيفي

تتمثل أبعاد الإغتراب الوظيفي في فيما يلي :-

### ١/٢/٢/٢ فقدان السيرة أو حالة اللاقدرة Biography loss or inability

### ٢/٢/٢/٢ فقدان القيمة أو حالة اللامعنى Lost value or no-nonsense state

### ٣/٢/٢/٢ انعدام المعايير أو اللامعيارية Lack of standards or non-normative

### ٤/٢/٢/٢ العزلة الإجتماعية Social isolation

### ٥/٢/٢/٢ الإغتراب عن الذات Self-esteem

## الدراسات السابقة

### ٣ /١ الدراسات السابقة المتعلقة بجودة حياة العمل

وسعت دراسة ( عبد الهادي، ٢٠١٨) إلى معرفة تأثير التعلم التنظيمي على دعم رأس المال البشري وجودة حياة العمل من وجهة نظر المديرين والموظفين في مصلحة الشهر العقارى والتوثيق ، وأشارت النتائج إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي على كل من رأس المال البشري وجودة حياة العمل

وإستهدفت دراسة (Nafei.2017) إلى تحديد دور الهوية التنظيمية (OI) كوسيط متغير في تفسير تأثير جودة الحياة العملية (QWL) على الرضا التنظيمية (OA).حيث كان المجتمع يتكون من جميع العاملين بمستشفيات جامعة المنوفية ، وأهم ما توصلت إليه الدراسة هو أن هناك تأثير إيجابي من OI باعتباره المتغير الوسيط في تفسير تأثير QWL على الزراعة العضوية بمستشفيات جامعة المنوفية ، هذا وتلعب الهوية التنظيمية دور الوساطة في العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا التنظيمية ، وهناك تأثير على جودة حياة العمل على الزراعة العضوية من خلال الهوية التنظيمية في مستشفيات جامعة المنوفية

وإستهدفت دراسة ( Mohammadi & Molae,2016) تحديد العلاقة بين جودة حياة العمل وإنتاجية الموارد البشرية لدى العاملين بقطاع الصحة بمدينة باهماى بإيران ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة غرناط معنوية إيجابية بين جودة حياة العمل وإنتاجية الموارد البشرية وأنه بإرتفاع مستوى جودة حياة العمل ترتفع إنتاجية عنصر العمل •

إستهدفت دراسة ( Chooran ,et al., 2015) تحديد العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي للمديرين في فروع شركة البرز في إيران ، وتوصلت الدراسة إلى وجود إرتباط معنوى بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي وأن مكونات جودة حياة العمل يمكن أن تكون مؤشراً للرضا الوظيفي لدى المديرين بالشركة

### ٢/٣ الدراسات السابقة المتعلقة بالاغتراب الوظيفي

هدفت دراسة ( غيث ، ٢٠١٩) التعرف على أثر الاغتراب الوظيفي بأبعاده(فقدان القوة والسيطرة ، فقدان المعنى ،فقدان المعايير ، والتقييم الذاتى )على سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمات فى المناطق النائية بمحافظة الطائف ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى المعلمات فى المناطق النائية بمحافظة الطائف جاء بدرجة متوسطة ، كما أظهرت النتائج أن سلوك المواطنة لدى المعلمات فى المناطق النائية جاء بدرجة عالية وتبين أن هناك تأثير سلبياً (عكسياً) للاغتراب الوظيفي بأبعاده الأربعة على سلوك المواطنة التنظيمية ، ومن أهم التوصيات التى توصلت إليها الدراسة العمل على تمكين المعلمات من خلال الاستفادة من خبراتهن وتعزيز قدراتهم بحيث يتاح لهن الاستقلالية فى اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهن كما أوصت بالمحافظة على درجة الممارسة المرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمات والاستفادة من تطوير العمل وزيادة الإنتاجية عن طريق تقديم الحوافز المعنوية والتذكارية لتعزيز هذا السلوك لديهم •

واستهدفت دراسة ( على ، ٢٠١٨) إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية فى الشعور بالاغتراب الوظيفي للعاملين فى مديريات وزارة الشباب والرياضة العراقية ، وتحديد المفاهيم والدلالات النظرية والعلمية المرتبطة بالعدالة التنظيمية والاغتراب الوظيفي ومن أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة أنه يوجد اثر سلبى ومعنوى للعدالة التنظيمية على الاغتراب الوظيفي ، واوصت الدراسة بالحرص على العدالة التنظيمية من قبل المديرين فكراً وممارسة وسلوكاً حياتياً لكونها أسلوب خلاقاً وتنظيمياً أصيلاً يعزز من القدرات الإبداعية للموظفين لأنها توفر المناخ التنظيمي المثالى للعمل وتعمل على رفع درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين من ثقتهم فى تنظيمهم •

وسعت دراسة ( رشيد، ٢٠١٧ ) بالتعرف على دور ضغوط العمل ممثلة بابعاده ( صراع الدور ، غموض الدور ، عبء العمل ، وتدنى مستوى التقدم والنمو الوظيفي ) الموجود لدى عينة من العاملين في القسم الداخلى لجامعة صلاح الدين /أربيل في الاغتراب الوظيفي بابعاده( الشعور بالعجز ، الشعور بعدم الرضا ، الشعور بالعزلة الإجتماعية ، الشعور بالاغتراب عن الذات) وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط عالية وتأثير معنوى موجب بين ضغوط العمل ومظاهر الاغتراب الوظيفي بابعاده الأربعة ، كما أوصت الدراسة إلى ضرورة السعى إلى توجيه الأفراد العاملين بالمهام والواجبات المطلوبة بشكل أدق .

### مشكلة البحث

تكمن مشكلة الدراسة الحالية في الكشف عما إذا كان لجودة حياة العمل أثر على الحد من مستوى الإغتراب الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط ، هذا بالإضافة إلى إمكانية التمييز بين المستشفيات التعليمية وذلك من حيث جودة حياة العمل من ناحية ، والإغتراب الوظيفي من ناحية أخرى ، وبالتحديد فأن هذا البحث يسعى إلى الإجابة على التساؤلات التالية وبالتحديد فأن هذا البحث يسعى إلى الإجابة على التساؤلات التالية

١- ما مستوى جودة حياة العمل ( ظروف العمل المعنوية ، خصائص الوظيفة ، الأجور والمكافأة ، جماعة العمل ، أسلوب الرئيس في الإشراف ، المشاركة في القرارات) للعاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط؟

٢- ما مستوى الإغتراب الوظيفي ( فقدان السيرة أو حالة اللاقدرة ، فقدان القيمة أو حالة اللامعنى ، انعدام المعايير أو اللامعيارية ، العزلة الإجتماعية ) للعاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط؟

٣- هل هناك اختلاف متمايز بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث جودة حياة العمل؟

٤- هل هناك اختلاف متمايز بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط من حيث الإغتراب الوظيفي؟

٥- هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل ومستوى الإغتراب الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط؟

### أهداف البحث

يسعى هذا البحث إلى تحقيق مايلي :-

١- التعرف على جودة حياة العمل ( ظروف العمل المعنوية ، خصائص الوظيفة ، الأجور والمكافأة ، جماعة العمل ، أسلوب الرئيس في الإشراف ، المشاركة في القرارات) للعاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط

٢- التعرف على الإغتراب الوظيفي ( فقدان السيرة أو حالة اللاقدرة ، فقدان القيمة أو حالة اللامعنى ، انعدام المعايير أو اللامعيارية ، العزلة الإجتماعية ) للعاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط

٣- الكشف عن درجة التشابه أو الاختلاف بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث جودة حياة العمل

٤- الكشف عن درجة التشابه أو الاختلاف بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث الإغتراب الوظيفي

٥- تحديد وتوصيف نوع ودرجة العلاقة بين جودة حياة العمل ومستوى الإغتراب الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط.

### أهمية البحث

تنبع أهمية الدراسة الحالية من عدة جوانب أهمها مايلي :-

١- قلة الدراسات الأكاديمية – على حد علم الباحثة – التي تناولت جودة حياة العمل وعلاقتها بمستوى الإغتراب الوظيفي ، ولذلك فان البحث بمثابة محاولة مكملة للمحاولات الأخرى سواء في البيئة العربية بصفة عامة ، والبيئة المصرية بصفة خاصة

٢- أن الدراسة الحالية تسعى إلى تزويد المسؤولين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط عن أهمية الربط بين جودة حياة العمل من أجل الحد من مستوى الإغتراب الوظيفي ، الأمر الذي يعطى أهمية لهذا البحث من الناحية التطبيقية .

## منهجية البحث ١/٧ فروض البحث

١- ليس هناك تمايز ذو دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث اتجاهاتهم التقييمية نحو جودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية ، خصائص الوظيفة ، الأجور والمكافأة ، جماعة العمل ، أسلوب الرئيس في الإشراف ، المشاركة في القرارات) في هذه المستشفيات

٢- ليس هناك تمايز ذو دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث اتجاهاتهم التقييمية نحو الإغتراب الوظيفي ( فقدان السيرة أو حالة اللاقدرة ، فقدان القيمة أو حالة اللامعنى ، انعدام المعايير أو اللامعيارية ، العزلة الإجتماعية ) في هذه المستشفيات

٣- ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل ( ظروف العمل المعنوية ، خصائص الوظيفة ، الأجور والمكافأة ، جماعة العمل ، أسلوب الرئيس في الإشراف ، المشاركة في القرارات) و الإغتراب الوظيفي في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط

## ٢/٧ المجتمع وعينة البحث

نظراً لأن هذا البحث يهتم بدراسة دور جودة حياة العمل على الحد من مستوى الإغتراب الوظيفي للعاملين في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط ، لذلك فإن مجتمع البحث يتمثل في جميع الفئات المختلفة العاملين في المستشفيات التعليمية ، ويشتمل هذا القطاع على تسعة مستشفيات أساسية هي مستشفى الجامعي الرئيسي ، ومستشفى صحة المرأة ، ومستشفى الأطفال ، ومستشفى العلوم العصبية والنفسية ، ومستشفى المسالك البولية ، ومستشفى القلب الجامعي ، ومستشفى الراجحي ، ومستشفى أم القصور ، ومستشفى أسيوط الجديدة ، ولقد بلغ العدد الاجمالي لمفردات مجتمع البحث ١٧٦٤٩ مفردة ، كما تقرر الاعتماد على أسلوب العينات لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ولقد اعتمدت الباحثة على العينة العشوائية في اختيار عدد المفردات من العاملين في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط ، أما بالنسبة لحجم العينة ، فقد تم تحديدها وذلك من خلال المعادلة التالية (عيد، ٢٠١٦)

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{(e)^2}{(z)^2} + \frac{P(1-P)}{N}}$$

$$384 \text{ مفردة} = \frac{(0.50)^2}{(1.96)^2} + \frac{0.50(1-0.50)}{17649}$$

هذا ويجب الإشارة إلى أنه تم القيام بالتوزيع النسبي لعينة البحث وذلك في ضوء نسبة عدد العاملين في مجتمع البحث . ويمكن توضيح توزيع حجم عينة البحث وذلك من خلال الجدول التالي :-

### جدول رقم (١)

#### توزيع حجم العينة على مجتمع البحث

| الفئة     | عدد العاملين | النسبة المئوية | حجم العينة في كل فئة |
|-----------|--------------|----------------|----------------------|
| الأطباء   | ٦٦٢٠         | ٣٧ و٥%         | ١٤٤                  |
| التمريض   | ٩٣٢٠         | ٥٢ و٨%         | ٢٠٢                  |
| الأداريين | ١٧٠٩         | ٩ و٧%          | ٣٨                   |

|          |       |      |                  |
|----------|-------|------|------------------|
| الإجمالي | ١٧٦٤٩ | %١٠٠ | ٣٨٤ = %١٠٠ × ٣٨٤ |
|----------|-------|------|------------------|

### المصدر : إدارة الموارد البشرية وإدارة شؤون الأطباء

ولقد تم اختيار مفردات كل عينة من الفئات السابقة بطريقة عشوائية وذلك عن طريق استخدام قوائم أسماء العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط في إدارة شؤون العاملين وإدارة شؤون الأطباء في كل مستشفى على حده  
٣/٧ أسلوب وطريقة جمع البيانات

لقد اعتمدت الباحثة في هذا البحث على أسلوب الاستقصاء في جمع البيانات الأولية التي تتطلبها طبيعة الدراسة ، وتختص قائمة الاستقصاء بالتعرف على اتجاهات العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط نحو جودة حياة العمل ، ومستوى الإغتراب الوظيفي ، ولقد تم جمع بيانات الاستقصاء الخاص بالعاملين وذلك عن طريق قيام الباحثة بالاتصال بالمستقصى منهم من خلال المقابلة الشخصية .

وفي ضوء مشكلة واسئلة البحث واغراض التحليل ، فقد اشتملت قائمة الاستقصاء على سؤالين ، حيث يتعلق الأول بالتعرف على أبعاد جودة حياة العمل ، بينما يتعلق السؤال الثاني بالتعرف على أبعاد الإغتراب الوظيفي للعاملين وإن جميع الأسئلة التي تم استخدامها في قائمة الاستقصاء قد تم توجيهها لجميع العاملين بنفس الصيغة والترتيب ، الأمر الذي يقلل من احتمالات التحيز في جمع البيانات التي تتطلبها طبيعة الدراسة ، ولقد استغرقت عملية جمع البيانات حوالي شهرين وكانت نسبة الردود حوالي (٨٦%) ، (٣٣٠) قائمة من (٣٨٤) تم توزيعها وتعتبر هذه الردود عالية جداً .

### ٤/٧ متغيرات الدراسة واسلوب قياسها

تتمثل متغيرات الدراسة والمقاييس المستخدمة فيما يلي :-

### ١/٣/٧ جودة حياة العمل

لقد تناول هذا البحث دراسة ابعاد جودة حياة العمل كمتغير مستقل ، وقد تم تقسيم أداة القياس إلى (٦) أبعاد حيث تم قياس بعد ظروف العمل المعنوية عن طريق (٦) عبارات ، خصائص الوظيفة عن طريق(٦) عبارات ، الأجور والمكافآت عن طريق(٦) عبارات، جماعة العمل عن طريق (٦) عبارات ، أسلوب الرئيس في الإشراف عن طريق (٦) عبارات، المشاركة في القرارات عن طريق (٦) عبارات .  
٢/٤/٧ الإغتراب الوظيفي

لقد تناول هذا البحث دراسة ابعاد الإغتراب الوظيفي كمتغير تابع ، ولقد تم تقسيم أداة القياس إلى (٥) ابعاد حيث تم قياس بعد فقدان السيطرة أو حالة اللادقة عن طريق (٧) عبارات ، وقياس بعد فقدان القيمة أو حالة اللامعنى عن طريق (٧) عبارات ، وقياس بعد انعدام المعايير أو اللامعيارية عن طريق (٨) عبارات، وقياس بعد العزلة الاجتماعية عن طريق (٨) عبارات ، وقياس بعد الإغتراب عن الذات عن طريق (٩) عبارات

### ٥/٧ أساليب تحليل البيانات وأختبار الفرضيات

اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة على بعض أساليب التحليل المتوافرة في حزمة اساليب التحليل الإحصائي SPSS ، وتتمثل الأساليب والأختبارات الإحصائية فيما يلي :-

١-المقاييس الإحصائية الوصفية ممثلة في الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك بغرض وصف خصائص عينة الدراسة من ناحية ، ومعرفة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الإغتراب الوظيفي من ناحية ، وابعاد جودة حياة العمل من ناحية أخرى

٢-اسلوب معامل الارتباط ألفا ، وذلك بغرض التحقق من درجة الثبات والثقة في مقياس جودة حياة العمل ، ومقياس ابعاد الإغتراب الوظيفي ولقد تم إختيار هذا الأسلوب الإحصائي نظراً لتركيزه على اختبار درجة التناسق الداخلي بين محتويات المقياس الخاضع للاختبار

٣-أسلوب تحليل التمايز المتعدد وذلك بغرض التمييز بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية في محافظة أسيوط وذلك من حيث جودة حياة العمل من ناحية ، ومستوى الإغتراب الوظيفي من ناحية أخرى

٤- أسلوب تحليل الانحدار المتعدد ، وذلك بغرض التحقق من نوع وقوة العلاقة بين أنواع جودة حياة العمل ( كمتغير مستقل ) ، وابعاد مستوى الإغتراب الوظيفي ( كمتغير تابع ) ، بالإضافة إلى تحديد أهم ابعاد جودة حياة العمل الأكثر قدرة على تفسير التباين في مستوى الإغتراب الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط

٥- الاختبارات الإحصائية لفروض البحث ، فقد شملت على اختبار Wilk's Lambda ، و Chi-square المصاحبين لسلوب تحليل التمايز ، وكذلك أيضا اختبار F-Test ، واختبار T-Test المصاحبة لسلوب تحليل الانحدار المتعدد

#### ١- ترميز وتفريغ وتجهيز البيانات لأغراض التحليل

-ترميز البيانات : وقد تم القيام بالترميز اللازم للبيانات التي اشتمل عليها استقصاء العاملين في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط

-تفريغ البيانات : وقد تم تفريغ البيانات يدوياً في قائمة مخصصة لذلك وبالشكل الذي يتفق مع طريقة إدخال البيانات في الحاسب الآلى وقد اشتملت القائمة على عدد من الصفوف والأعمدة بحيث خصص كل صف لكل مفردة ، كما خصص كل عمود لكل متغير من متغيرات الدراسة

-إدخال البيانات في الحاسب الآلى : وقد تم إدخال كافة البيانات والتي سبق تفريغها في الحاسب الآلى وذلك بعد إتباع الخطوات اللازمة لهذه المرحلة كما هي محددة في دليل برامج SPSS وبذلك أصبحت البيانات جاهزة لأغراض التحليل الإحصائي .

#### ٢- مناقشة نتائج التحليل واختبار الفروض

يمكن تناول نتائج التحليل التي تم التوصل إليها بالمناقشة والتفسير وذلك من خلال المحاور الرئيسية التالية :-

##### ١/٩ تقييم الاعتمادية للمقاييس

تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلى بين بنود المقياس الخاص للاختبار ، وكذلك أيضا تحديد مدى تمثيل بنود المقياس للبنية الأساسية المطلوب قياسها .

ويمكن توصيح درجة الاتساق الداخلى بين أبعاد جودة حياة العمل في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط باستخدام معامل ألفا وذلك من خلال الجدول التالى :

#### جدول (٣)

تقييم درجة التناسق الداخلى لأبعاد جودة حياة العمل باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا

| معامل ألفا Alpha | عدد العبارات | ابعاد جودة حياة العمل   |
|------------------|--------------|-------------------------|
| ٠.٨٠٢٠           | ٦            | ظروف العمل المعنوية     |
| ٠.٦٩٨٧           | ٦            | خصائص الوظيفة           |
| ٠.٧٦٥٠           | ٦            | الأجور والمكافآت        |
| ٠.٦٤٣٢           | ٦            | جماعة العمل             |
| ٠.٧٨٦٥           | ٦            | أسلوب الرئيس في الإشراف |
| ٠.٧٥٤٣           | ٦            | المشاركة في القرارات    |
| ٠.٧٦٥٤           | ٣٦           | المقياس الإجمالى        |

من خلال الجدول السابق يتضح أن نتائج تحليل الاعتمادية اظهرت أن معامل ألف لمقياس النسيان التنظيمي بصورة إجمالية يمثل ٠,٧٦٥٤ وهو مؤشر لدرجة عالية جداً من الاعتمادية ويمكن توصيح درجة الاتساق الداخلى بين ابعاد الإغتراب الوظيفي في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط باستخدام معامل ألفا وذلك من خلال الجدول التالى :

#### جدول (٤)

تقييم درجة التناسق الداخلى لأبعاد الإغتراب الوظيفي باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا

| معامل ألفا Alpha | عدد العبارات | أبعاد الإغتراب الوظيفي         |
|------------------|--------------|--------------------------------|
| ٠.٦٣٥٨           | ٧            | فقدان السيطرة أو حالة اللاقدرة |

|        |    |                                |
|--------|----|--------------------------------|
| ٠.٨٠٣٤ | ٧  | فقدان القيمة أو حالة اللامعنى  |
| ٠.٧٤٩٨ | ٨  | انعدام المعايير او اللامعيارية |
| ٠.٧٠٠٤ | ٨  | العزلة الإجتماعية              |
| ٠.٦٩٢٣ | ٩  | الإغتراب عن الذات              |
| ٠.٧٥٨٩ | ٣٩ | المقياس الإجمالى               |

من خلال الجدول السابق يتضح أن نتائج تحليل الاعتمادية اظهرت أن معامل ألفا لمقياس ابعاد الإغتراب الوظيفى بصورة إجمالية يمثل ٠.٧٥٨٩ وهو مؤشر لدرجة عالية جداً من الاعتمادية

وفى ضوء ما تقدم يتضح ان كلاً من مقياس جودة حياة العمل (٣٦ متغيراً) ، ومقياس ابعاد الإغتراب الوظيفى ( ٣٩ متغيراً) تم أختبارها ويتمتع كل منهما بدرجة عالية من الاتساق الداخلى بين محتوياته ولذلك سوف يتم الاعتماد على مقياس جودة حياة العمل ، ومقياس ابعاد الإغتراب الوظيفى فى المراحل اللاحقة من التحليل

#### ٢/٩ التحليل الوصفى لجودة حياة العمل فى المستشفيات التعليمية

يمكن توضيح تصورت العاملين فى المستشفيات التعليمية فى جامعة اسيوط نحو أبعاد جودة حياة العمل وذلك من خلال الجدول التالى :-

#### جدول (٥)

الوسط الحسابى والانحراف المعياري لأبعاد جودة حياة العمل فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط

| الانحراف<br>المعياري | المتوسط<br>الحسابى | المتغيرات   |
|----------------------|--------------------|---|
| ٠,٨٥٩٩٠              | ٣,٠٩٠٨             | المقياس العام لجودة الحياة الوظيفية                               |
| ٠,٦٩٣١٤              | ٣,٨٦٣٠             | المقياس الكلى ظروف العمل المعنوية                                 |
| ١,٠٨                 | ٣,٦٢               | ١- تهتم المستشفى باستخدام أنظمة المعلومات المتطورة                |
| ٠,٩٢٨                | ٣,٩٧               | ٢- تحرص المستشفى على إقتناء التقنيات التكنولوجية الحديثة فى العمل |
| ١,١١                 | ٣,٦٨               | ٣- يتم تنظيم المرضى بشكل جيد بحيث لا يشكوا ضغوط على العاملين      |
| ٠,٩٤٩                | ٤,٠٤               | ٤- ساعات العمل الرسمية مناسبة                                     |
| ١,١٠٥                | ٣,٧٦               | ٥- المستشفى حريصة على راحتنا من حيث الأثاث                        |
| ٠,٨٥٦                | ٤,٤٩               | ٦- مكان العمل جيد من حيث الإضاءة والتهوية                         |
| ٠,٧٩١٩٧              | ٣,٣٣٠٧             | المقياس الكلى خصائص الوظيفة                                       |
| ١,٣٠٢                | ٣,٤٩               | ٧- تعامل مع المرضى بشكل اساسى                                     |
| ١,١٧٤                | ٣,٢٩               | ٨- الوظيفة التى أعمل بها ذات أهمية بالغة بالنسبة للمستشفى         |
| ٠,٩٣٥                | ٤,٢٠               | ٩- اشعر أنني أعمل فى الوظيفة المناسبة لإمكانياتى وقدراتى          |
| ١,١٤٧                | ٣,٦٤               | ١٠- وظيفتى ليست مرهقة قياساً مع غيرها من الوظائف                  |
| ٠,٩٣٦                | ٣,٣٥               | ١١- لا يمكن الأستغناء عن أجهزة الحاسب الآلى فى وظيفتى             |
| ١,١٩١                | ٣,٣٩               | ١٢- المجهود الذى أقوم به مناسب مع العمل                           |
| ٠,٧٧٣٢٤              | ٣,٥٧٩٠             | المقياس الكلى الأجور والمكافآت                                    |



|         |        |  |
|---------|--------|--|
| ١,٣٠٢   | ٤,٢٠   | ١٣-احصل على مكافآت مالية عن الأعمال الإضافية   |
| ١,١٧٤   | ٣,٢٥   | ١٤-مستوى المرتبات فى المستشفى متميز  |
| ٠,٩٣٥   | ٣,٦٦   | ١٥-إدارة المستشفى حريصة على تحسين المستوى المادى للعاملين                              |
| ١,١٤٧   | ٣,٣٠   | ١٦-تحرص إدارة المستشفى على العدالة فى توزيع المكافآت والحوافز                          |
| ٠,٩٣٥   | ٣,٤٣   | ١٧-توجد أسس واضحة وموضوعية لتوزيع المكافآت والحوافز                                    |
| ١,١٢٤   | ٣,٧٧   | ١٨-أحصل على راتب شهري يتناسب مع ما أقوم به من عمل                                      |
| ٠,٧٥٨٥٨ | ٣,٤٣٦٠ | المقياس الكلى جماعة العمل  |
| ١,٠٤٣   | ٤,٠٣   | ١٩-اسعى لحل مشاكل العمل التى تواجه الزملاء   |
| ١,١٥٠   | ٣,٦١   | ٢٠-الحرص على المشاركة فى المناسبات الخاصة بزملائى فى العمل                             |
| ١,١٣٠   | ٣,٩٦   | ٢١-اشجع زملائى على التعاون لحل مشكلات العمل  |
| ٠,٩٧٩   | ٣,٧٠   | ٢٢-أقدم المعاونة لزملائى الجدد   |
| ١,١٧٨   | ٣,٦٧   | ٢٣-ابادر باداء عمل زميلى فى حالة غيابه عن العمل  |
| ١,٠٨٨   | ٤,٠٦   | ٢٤-يعمل الجميع فى المستشفى بروح الفريق الواحد  |
| ٠,٧٧٨٨٨ | ٣,٥٤٢٠ | المقياس الكلى أسلوب الرئيس فى الإشراف  |
| ٠,٩٦٣   | ٣,٩٩   | ٢٥-تحرص إدارة المستشفى على تطبيق نظم الإشراف على الجميع دون تمييز                      |
| ١,٣٠٥   | ٤,٠٣   | ٢٦-لا أشعر بأن الإشراف صارم أو معوق للعمل  |
| ٠,٩٠٤   | ٣,٩٦   | ٢٧-تستهدف إجراءات الإشراف التسهيل على العاملين والمرضى وسرعة إنجاز العمل داخل المستشفى |
| ١,٠٨    | ٣,٧٠   | ٢٨-لا يقف الإشراف عائقاً امام سرعة إنجاز العمل   |
| ١,١١    | ٣,٦٧   | ٢٩-يتم تقييم الأداء ومراجعة العمل بشكل مستمر   |
| ١,١٠٥   | ٤,٠٦   | ٣٠-تهتم إدارة المستشفى بتحديد قواعد العمل بشكل واضح                                    |
| ٠,٦٤٤٦٨ | ٣,٦٢٤٠ | المقياس الكلى المشاركة فى القرارات   |
| ١,٢٤٠   | ٣,٧٩   | ٣١-يتم أشراك العاملين بالمستشفى فى تحديد مشكلات العمل وكيفية حلها                      |
| ١,٠٨٨   | ٤,١٣   | ٣٢-تتبنى إدارة المستشفى الأفكار الجديدة والإقتراحات من العاملين                        |
| ٠,٩٦٤   | ٣,٤٩   | ٣٣-يمكن لنا الاتصال المباشر والمفتوح بكافة المسئولين فى المستشفى                       |
| ١,٣٣٣   | ٤,٢٧   | ٣٤-اشعر بأن لى قدر من الحرية فى أداء مهام عملى والتعبير عن نفسى                        |
| ١,٠٧٧   | ٣,٧٩   | ٣٥-يحرص مديرى على التشاور معى عن أحوال العمل   |
| ٠,٩٤٤   | ٤,١٣   | ٣٦-يشارك العاملون بالمستشفى فى وضع لوائح وقواعد العمل أو الإقتراح بشأنها               |

#### المصدر : نتائج التحليل الاحصائى

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن المتوسط العام لجودة حياة العمل للمستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط يعتبر مرتفعاً إلى حد ما ، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابى (٣,٠٩٠٨) ولقد احتل بعد ظروف العمل المعنوية كأحد ابعاد جودة حياة العمل المرتبة الأولى بمتوسط حسابى قدره (٣,٨٦٣٠) وتلى ذلك بعد المشاركة فى القرارات كأحد ابعاد جودة حياة العمل بمتوسط حسابى قدره (٣,٦٢٤٠)

#### ٣/٩ التحليل الوصفى للاغتراب الوظيفى فى المستشفيات التعليمية

يمكن توضيح تصورات العاملين فى المستشفيات التعليمية فى جامعة اسيوط نحو أبعاد الإغتراب الوظيفى وذلك من خلال الجدول التالى :-

## جدول (٦)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد الإغتراب الوظيفي في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المتغيرات   |
|-------------------|-----------------|---|
| ٠,٧٧٨٠٤           | ٣,٦١٤٣          | المقياس الكلي للإغتراب الوظيفي  |
| ٠,٩١١٥٠           | ٣,٢٠٩٣          | المقياس الكلي لبعدها فقدان السيطرة أو حالة اللاقدرة                               |
| ١,٣٨٠             | ٣,٧٥            | افتقد إلى القدرة على التفاعل مع المواقف المحيطة بي                                |
| ١,٣٨٦             | ٣,٤٩            | لا أستطيع التأثير في مجريات الأمور داخل العمل                                     |
| ١,٢٤١             | ٣,٦٨            | رئيس المباشر لا يأخذ رأيي عند اتخاذ القرارات                                      |
| ١,٤٠٩             | ٤,٢٢            | أشعر بالعجز عن تحقيق ذاتي داخل نطاق العمل   |
| ١,٣٠٧             | ٣,٦٠            | ليس لدى أي تصور لما ينبغي أن يكون عليه حل العمل                                   |
| ١,٣٣٥             | ٣,٤٤            | أرى ضرورة الحصول على موافقة الرئيس المباشر في المستشفى قبل البدء في تنفيذ أي نشاط |
| ١,٢٤٤             | ٣,٥٢            | تشجع بين العاملين مظاهر اليأس والاستسلام للفشل                                    |
| ٠,٨١٥٥٢           | ٣,٣٨٩٣          | المقياس الكلي لبعدها فقدان القيمة أو حالة اللامعنى                                |
| ١,٤٢٠             | ٣,١٣            | أشعر أن طموحاتي تتناقض بمرور الوقت  |
| ١,١٩٦             | ٣,٣٤            | أشعر بالفراغ الوظيفي بسبب عدم وجود أهداف وظيفية واضحة لي                          |
| ١,٢٧٥             | ٣,٧٦            | يصعب علي اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي                                     |
| ١,١٢٩             | ٣,٤٩            | وظيفتي لا تشجع لدي الحاجة إلى تأكيد الذات   |
| ١,١٣٣             | ٣,٦٨            | لا أستطيع التمتع بحياتي داخل بيئة العمل   |
| ١,٢٨٩             | ٣,٢٧            | وظيفتي لا تتيح لي فرصة استغلال ما لدي قدرات وإمكانيات                             |
| ١,٠٤٣             | ٣,٣٤            | أشعر بالخجل عند الحديث عن وظيفتي مع زملاء آخرين يعملون بقطاعات وظيفية أخرى        |
| ٠,٩٣٧٠٩           | ٣,١٢٦٧          | المقياس الكلي لبعدها انحدار المعايير أو اللامعيارية                               |
| ١,١٠٦             | ٣,٦٠            | أشعر أن قواعد العمل وتعليماته لا تطبق بعدالة على الجميع                           |
| ١,٣٠٧             | ٤,٢٢            | بعض رؤسائي يقصد التعطيم على دوري في المستشفى                                      |
| ١,١٣٣             | ٣,٦٠            | أشعر بأن الالتزام بالقيم التنظيمية أصبح ضعيفاً                                    |
| ١,٠٤٣             | ٣,٣٣            | أشعر بأن لدي صعوبة في التمييز بين الصواب والخطأ                                   |
| ١,٢٩٨             | ٣,٣٤            | لدي شعور قوي بأن الالتزام بالقوانين لم يعد مجدداً هذه الأيام                      |
| ١,٣٣٣             | ٣,٤٩            | لا أشعر بالعدالة في توزيع عبء العمل داخل المستشفى                                 |
| ١,٣٢١             | ٣,٣٣            | قد يلجأ البعض للوقية بين الزملاء كي يحسن من صورته أمام رؤسائه                     |
| ١,٠٣٢             | ٣,٤٣            | معظم اللوائح والقوانين الخاصة بالعمل غير واضحة                                    |
| ٠,٧٧٩٤١           | ٣,٢٤٥٣          | المقياس الكلي لبعدها العزلة الإجتماعية  |
| ١,٢٣٠             | ٣,٥٦            | أفضل أن احتفظ بأرائي لنفسى  |
| ١,٠٩٨             | ٢,٨٨            | نفتقد إلى الجو الأسرى داخل المستشفى   |
| ١,١٨٩             | ٣,٦٨            | لا تهتم الإدارة بمشاركة العاملين في تطوير اساليب العمل في المستشفى                |
| ١,٠٤٥             | ٣,٦٦            | يفتقد جو العمل إلى الثقة فيما بين الزملاء   |
| ١,٠٥٦             | ٢,٨٨            | أشعر بأنني غريب وسط زملائي حتى في ظل وجودهم                                       |
| ١,٥٦٧             | ٢,٧٨            | أشعر بالضيق من تصرفات بعض الزملاء في العمل  |
| ١,٣٨٦             | ٣,٨٠            | لا نهتم كثيراً بالمجاملات في المناسبات الإجتماعية                                 |

|         |        |  |
|---------|--------|--|
| ١,٠٤٥   | ٤,١٩   | أفضل أن تكون علاقتي مع أفراد خارج العمل                                  |
| ٠,٨٣٤٦٢ | ٣,٤١٠٤ | المقياس الكلي لبعد الإغتراب عن الذات                                     |
| ١,٤٥٦   | ٣,٦٦   | أشعر بأنني أرتدى قناعاً يتعارض تماماً من نمط شخصيتي                      |
| ١,٣٩٠   | ٢,٧٩   | اضطر للعمل مع أشخاص لا أميل إلى بعضهم                                    |
| ١,٠٨٩   | ٣,٩٨   | بسيطر على شعور بالرغبة في ترك العمل                                      |
| ١,٠٧٦   | ٢,٦٥   | أشعر بالفراغ النفسي بسبب عدم الرضا عن الكثير من التصرفات داخل نطاق العمل |
| ١,٤٤٤   | ٤,٢٠   | أشعر بأن مأؤديه من عمل ليس له قيمة أو معنى                               |
| ١,٦٧٥   | ٣,٥٦   | أشعر بصراع دائم بين قيمى وأهدافى الشخصية وقيم وأهداف العمل               |
| ١,٨٨٨   | ٣,٧٤   | أفتقد إلى الشعور بالأمان الوظيفى   |
| ١,٠٦٧   | ٢,٨٥   | أصبحت غير قادر على فهم الكثير من تصرفاتى داخل نطاق العمل                 |
| ١,٥٥٥   | ٣,٨٨   | أرى أن ما حققته من نجاح فى وظيفتى لم يشبع الحد الأدنى من طموحاتى         |

المصدر : نتائج التحليل الإحصائى

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن المتوسط العام للإغتراب الوظيفى للمستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط يعتبر مرتفعاً إلى حد ما ، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابى (٣,٦١٤٣) ولقد احتل بعد الإغتراب عن الذات كأحد ابعاد الإغتراب الوظيفى المرتبة الأولى بمتوسط حسابى قدره (٣,٤١٠٤) وتلى ذلك بعد فقدان القيمة كأحد ابعاد الإغتراب الوظيفى بمتوسط حسابى قدره (٣,٣٨٩٣)

#### ٤/٩ جودة حياة العمل فى المستشفيات التعليمية

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائى الخاصة باختبار الفرض الأول والذى ينص على :

"ليس هناك تمايز ذو دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من العاملين فى المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث اتجاهاتهم التقويمية نحو جودة حياة العمل ( ظروف العمل المعنوية ، خصائص الوظيفة ، الأجور والمكافأة ، جماعة العمل ، أسلوب الرئيس فى الإشراف ، المشاركة فى القرارات) فى هذه المستشفيات التعليمية

أ- دوال تحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم على أساس جودة حياة العمل  
تتمثل ل دوال تحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم على أساس ابعاد جودة حياة العمل فى المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط فى الجدول التالى

#### جدول (٧)

دوال تحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم بين العاملين على أساس ابعاد جودة حياة العمل

#### أ- دوال التمايز Discriminant Functions

| الدالة | قيمة إيجن | %التباين | معامل الارتباط | ويلكس لامدا | ٢كا     | درجات الحرية | مستوى المعنوية |
|--------|-----------|----------|----------------|-------------|---------|--------------|----------------|
| ١      | ٠,٦٠٩     | ٩٥,٤     | ٠,٧١٢          | ٠,٦٠٨       | ١٤٦,٨٢٢ | ١٤           | ٠,٠٠٠          |
| ٢      | ٠,٠٢٥     | ٣,٧      | ٠,١٢٣          | ٠,٩٥٥       | ٦,٨٨٨   | ٦            | ٠,٣٢٨          |

#### ب- مصفوفة التقسيم Discriminant Matrix

| الإجمالى | التنبؤ بعضوية المجموعات |            |            | عدد المفردات | المجموعات |
|----------|-------------------------|------------|------------|--------------|-----------|
|          | مجموعة (٣)              | مجموعة (٢) | مجموعة (١) |              |           |
| ١٢٣      | ١٨                      | ٢٠         | ٩٥         | ١٢٣          | الأطباء   |
| ١٧٨      | ٦٦                      | ٧٧         | ٣٥         | ١٧٨          | التمريض   |
| ٢٠       | ٣                       | ١٤         | ٣          | ٢٠           | الإداريين |

|  |       |
|--|-------|
| الإجمالي                               | ٣٣٠   |
| النسبة المئوية للتقسيم الدقيق للمفردات | ٥٩,٧% |

من خلال الجدول السابق والذي يتعلق بتحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم على أساس جودة حياة العمل للمستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط يتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية (معامل الارتباط المتعدد يمثل (٠,٧١٢, ٠,١٢٣) في الدالة الأولى ، والثانية على التوالي ) بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية وبين اتجاهاتهم التقييمية لهؤلاء العاملين نحو جودة حياة العمل في هذه المستشفيات

ب- توصيف مقارن للمستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط على أساس جودة حياة العمل

جدول (٨)

عوامل ومعاملات التمايز بين العاملين على أساس جودة حياة العمل

| معامل التمايز | اختبار F | الوسط الحسابي |            |            | العوامل الأكثر قدرة على تحقيق التمايز بين العاملين في المستشفيات      |
|---------------|----------|---------------|------------|------------|---|
|               |          | مجموع (٣)     | مجموعة (٢) | مجموعة (١) |   |
| ٠,٦٩          | **٢٠,٥   | ٢,٩٩          | ٣,٧٧       | ٣٣٦        | يتم إشراك العاملين بالمستشفى في تحديد مشكلات العمل وكيفية حلها        |
| ٠,٥٨          | **١٢,١   | ١,٧٢          | ٣,٢٩       | ٤,٠٤       | تحرص المستشفى على إقتناء التقنيات التكنولوجية الحديثة في العمل        |
| ٠,٥٥          | **١١,١   | ٢,٥٤          | ٤,١٣       | ٣,٤٧       | يشارك العاملون بالمستشفى في وضع لوائح وقواعد العمل أو الإقتراح بشأنها |
| ٠,٤٩          | **١٠,٤   | ٢,٧٨          | ٣,٧٥       | ٣,٦١       | تهتم المستشفى باستخدام أنظمة المعلومات المتطورة                       |
| ٠,٤٠          | **١٧,٢   | ٢,٣٣          | ٣,٨٦       | ٣,٨٧       | تحرص إدارة المستشفى على تطبيق نظم الإشراف على الجميع دون تمييز        |
| ٠,٣٣          | **١٢,٦   | ٢,٦٣          | ٤,١٨       | ٣,٤٠       | تهتم إدارة المستشفى بتحديد قواعد العمل بشكل واضح                      |

من خلال الجدول السابق والذي يتعلق بمقارنة الوسط الحسابي لاتجاهات العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط نحو جودة حياة العمل والأكثر قدرة على التمييز بين هذه المستشفيات أمكن التوصل إلى الآتي :

بالنسبة للأطباء فإن العاملين في هذه الفئة يميلون إلى الموافقة على أن تحرص المستشفى على إقتناء التقنيات التكنولوجية الحديثة في العمل بمتوسط حسابي قدره ( ٤,٠٤ ) ، ويليه ذلك المتغير الخاص بأن تحرص إدارة المستشفى على تطبيق نظم الإشراف على الجميع دون تمييز بمتوسط حسابي قدره ( ٣,٨٧ )

بالنسبة للمريض فإن العاملين في هذه الفئة يميلون إلى الموافقة على أن تهتم إدارة المستشفى بتحديد قواعد العمل بشكل واضح بمتوسط حسابي قدره ( ٤,١٣ ) ، ويليه المتغير الخاص بأن تحرص إدارة المستشفى على تطبيق نظم الإشراف على الجميع دون تمييز بمتوسط حسابي قدره ( ٣,٨٦ )

بالنسبة للإداريين فإن العاملين في هذه الفئة يميلون إلى الموافقة على أنه يتم إشراك العاملين بالمستشفى في تحديد مشكلات العمل وكيفية حلها بمتوسط حسابي قدره ( ٢,٩٩ ) ، ويليه المتغير الخاص بيشراك العاملون بالمستشفى في وضع لوائح وقواعد العمل أو الإقتراح بشأنها بمتوسط حسابي قدره ( ٢,٥٤ )

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض الفرض العد وقبول الفرض البديل وذلك بعد أن تبين أن هناك تمايز ذا دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية في جامعة أسيوط على أساس اتجاهاتهم التقييمية نحو جودة حياة العمل بها

#### ٥/٩ الإغتراب الوظيفي في المستشفيات التعليمية

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة باختبار الفرش الأول والذي ينص على :

"ليس هناك تمايز ذو دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث اتجاهاتهم التقييمية نحو ليس هناك تمايز ذو دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من العاملين في المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط وذلك من حيث اتجاهاتهم التقييمية نحو الإغتراب الوظيفي ( فقدان السيرة أو حالة اللاقدرة ، فقدان القيمة أو حالة اللامعنى ، انعدام المعايير أو اللامعيارية ، العزلة الإجتماعية ، الإغتراب عن الذات) في هذه المستشفيات.

أ- دوال تحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم على أساس الإغتراب الوظيفي

تتمثل دوال تحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم على أساس ابعاد الإغتراب الوظيفى فى المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط فى الجدول التالى

جدول ( ٩ )

دوال تحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم بين العاملين على أساس ابعاد الإغتراب الوظيفى

(أ) دوال التمايز Discriminant Functions

| الدالة | قيمة إيجن | % التباين | معامل الارتباط | ويلكس لامدا | كا     | درجات الحرية | مستوى المعنوية |
|--------|-----------|-----------|----------------|-------------|--------|--------------|----------------|
| ١      | ٠,١٩٨     | ٩٨,٢      | ٠,٤٠٨          | ٠,٨٣٣       | ٥٣,٦١٢ | ٨            | ٠,٠٠٠          |
| ٢      | ٠,٠٠٢     | ٠,٧٠٠     | ٠,١٤٥          | ٠,٩٩٩       | ٠,٤٥٦  | ٤            | ٠,٩٢٣          |

(ب) مصفوفة التقسيم Discriminant Matrix

| الإجمالى                                      | التنبؤ بعضوية المجموعات |            |            | عدد المفردات | المجموعات |
|---|-------------------------|------------|------------|--------------|-----------|
|   | مجموعة (٣)              | مجموعة (٢) | مجموعة (١) |              |           |
| ١٢٣   | ٣٥                      | ١٨         | ٧٠         | ١٢٣          | الأطباء   |
| ١٧٨   | ٨٨                      | ٦٨         | ٢٢         | ١٧٨          | التمريض   |
| ٢٠  | ٠                       | ١١         | ٩          | ٢٠           | الإداريين |
| ٣٣٠   |                         |            |            | ٣٣٠          | الإجمالى  |
| النسبة المئوية للتقسيم الدقيق للمفردات % ٤٥,٨ |                         |            |            |              |           |

من خلال الجدول السابق والذى يتعلق بتحليل التمايز المتعدد ومصفوفة التقسيم على أساس الاغتراب الوظيفى للمستشفيات التعليمية بجامعة اسيوط يتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ( معامل الارتباط المتعدد يمثل (٠,١٤٥, ٠,٤٠٨) فى الدالة الاولى ، والثانية على التوالي ) بين الفئات المختلفة من العاملين فى المستشفيات التعليمية وبين اتجاهاتهم التقييمية لهؤلاء العاملين نحو الاغتراب الوظيفى فى هذه المستشفيات

ت- توصيف مقارن للمستشفيات التعليمية فى جامعة اسيوط على أساس الاغتراب الوظيفى

جدول (١٠)

عوامل ومعاملات التمايز بين العاملين على أساس الإغتراب الوظيفى

| معامل التمايز | اختبار ف | الوسط الحسابى |            |            | العوامل الأكثر قدرة على تحقيق التمايز بين العاملين فى المستشفيات |
|---------------|----------|---------------|------------|------------|--|
|               |          | مجموعة (٣)    | مجموعة (٢) | مجموعة (١) |  |
| ٠,٤٩          | **١٤,٧   | ٢,٣٣          | ٤,٠٥       | ٣,٨٣       | اضطر للعمل مع أشخاص لا أميل إلى بعضهم                            |
| ٠,٤٩          | **١٧,٢   | ٢,٠٨          | ٣,         | ٣,٠١       | أفتقد إلى الشعور بالأمان الوظيفى                                 |
| ٠,٣٨          | **١٠,٤   | ١,٧٣          | ٤,١١       | ٣,٠٠       | أفضل أن احتفظ بأرانى لنفسى                                       |
| ٠,٣١          | **١٣,٥   | ٢,٠٣          | ٣,٤٤       | ٣,٣٥       | قد يلجأ البعض للوقية بين الزملاء كى يحسن من صورته أمام رؤساءه    |
| ٠,٥٥          | **٢٠,٣   | ٢,٥٤          | ٣,٢٩       | ٣,١١       | لا أستطيع التأثير فى مجريات الأمور داخل العمل                    |
| ٠,٥٠          | **١٢,٥   | ٣,٠٠          | ٣,٨٨       | ٣,١٥       | أشعر أن طموحاتى تتناقص بمرور الوقت                               |

من خلال الجدول السابق والذى يتعلق بمقارنة الوسط الحسابى لاتجاهات العاملين فى المستشفيات التعليمية بجامعة أسيوط نحو جودة حياة العمل والأكثر قدرة على التمييز بين هذه المستشفيات أمكن التوصل إلى الآتى :

-بالنسبة للأطباء فإن العاملين فى هذه الفئة يميلون إلى الموافقة على أن أشعر أن طموحاتى تتناقص بمرور الوقت بمتوسط حسابى قدره (٣,٨٣) ، ويلي ذلك المتغير الخاص بأن قد يلجأ البعض للوقية بين الزملاء كى يحسن من صورته أمام رؤساءه بمتوسط حسابى قدره (٣,٣٥)

بالنسبة للتمريض فإن العاملين في هذه الفئة يميلون إلى الموافقة على أفضل أن تحتفظ بأرائى لنفسى بمتوسط حسابى قدره (٤,١١) ، ويليهما المتغير الخاص بأن اضطر للعمل مع أشخاص لا أميل إلى بعضهم بمتوسط حسابى قدره (٤,٠٥)

بالنسبة للإداريين فإن العاملين في هذه الفئة يميلون إلى الموافقة على أنه أشعر أن طموحاتى تتناقص بمرور الوقت بمتوسط حسابى قدره (٣,٠٠) ، ويليهما المتغير الخاص لا أستطيع التأثير فى مجريات الأمور داخل العمل بمتوسط حسابى قدره (٢,٥٤)

وفى ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض الفرض العد و قبول الفرض البديل وذلك بعد أن تبين أن هناك تمايز ذا دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من العاملين فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط على اساس اتجاهاتهم التقويمية نحو الاغتراب الوظيفى بها

#### ٦/٩ العلاقة بين جودة حياة العمل والاغتراب الوظيفى فى المستشفيات التعليمية

فى هذا الجزء نتاول بالتحليل التحقق من نوع ودرجة العلاقة بين كل من أبعاد جودة حياة العمل والى اغتراب الوظيفى ، ولقد تم تطبيق تحليل الانحدار المتعدد وذلك بغرض التحقق من نوع وقوة العلاقة بين ابعاد جودة حياة العمل والى اغتراب الوظيفى ا ويمكن توضيح نتائج تطبيق تحليل الانحدار المتعدد وذلك على النحوالتالى:

#### جدول (١١)

نوع ودرجة العلاقة بين ابعاد جودة حياة العمل ومستوى الاغتراب الوظيفى

(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Anslysis)

| معامل التحديد R2 | معامل الارتباط R | معامل الانحدار Beta | ابعاد جودة حياة العمل(الأكثر تأثيراً فى مستوى الاغتراب الوظيفى ) |
|------------------|------------------|---------------------|--|
| ٠,٠١٥            | ٠,١٢٣            | ٠,١٠١               | ظروف العمل المعنوية  |
| ٠,٢٠٩            | ٠,٦٣٤            | ٠,٠٣٢               | خصائص الوظيفة  |
| ٠,٠٥٨            | ٠,٦٢٨            | ٠,١٤١               | الأجور والمكافآت   |
| ٠,٥٧٤            | ٠,٧٨٦            | ٠,٠٢٦               | جماعة العمل  |
| ٠,٢٢٢            | ٠,٧١٧            | ٠,٠٣٤٥              | أسلوب الرئيس فى الإشراف  |
| ٠,٧٨١            | ٠,٤٧٢            | ٠,٠٦٠               | المشاركة فى القرارات   |
|                  | ٠,٨٦٣            |                     | • معامل الارتباط فى النموذج R                                    |
|                  | ٠,٧٣٣            |                     | • معامل التحديد فى النموذج R2                                    |
|                  | ٦٩,٠٧٦           |                     | • قيمة ف المحسوبة  |
|                  | ٢٨٦,١٣           |                     | • درجات الحرية   |
|                  | ٢,١٩             |                     | • قيمة ف الجدولية  |
|                  | ٠,٠١             |                     | • مستوى الدلالة الإحصائية  |

\*\*مستوى الدلالة ٠.٠١ طبقاً لاختبار T-Test

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد حياة العمل والى اغتراب الوظيفى فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط وان هذه العلاقة تمثل ( ) وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد ، بالإضافة إلى أن ابعاد حياة العمل فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط يمكن أن يفسر حوالى ( ) وفقاً لمعامل التحديد من التباين الكلى فى ابعاد الاغتراب الوظيفى ، وأخيراً أن هناك أثر لأبعاد حياة العمل بشكل إجمالى على مستوى الاغتراب الوظيفى

وفى ضوء ما تقدم تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد جودة حياة العمل والى اغتراب الوظيفى فى المستشفيات التعليمية فى جامعة أسيوط وبالتالي تم قبول البديل .

## نتائج الدراسة

### ١/١٠ النتائج المرتبطة بجودة حياة العمل

- ١- أن المتوسط العام لجودة حياة العمل للمستشفيات التعليمية يعتبر مرتفعاً إلى حد ما ولقد أحتل بعد ظروف العمل المعنوية كأحد أبعاد جودة حياة العمل المرتبة الأولى ، وتلى ذلك المشاركة فى القرارات ، وتلى ذلك خصائص الوظيفة
- ٢- أن هناك اختلاف بين الفئات المختلفة من العاملين فى المستشفيات التعليمية وذلك من حيث اتجاهاتهم التقويمية نحو جودة حياة العمل فى هذه المستشفيات .

٣- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل ( ظروف العمل المعنوية ، خصائص الوظيفة ، الأجور والمكافأة ، جماعة العمل ، أسلوب الرئيس فى الإشراف ، المشاركة فى القرارات والإغتراب الوظيفي

### ٢/١٠ النتائج المرتبطة بالاغتراب الوظيفي

- ١- أن المتوسط العام للإغتراب الوظيفي للمستشفيات التعليمية يعتبر مرتفعاً إلى حد ما ولقد أحتل بعد الاغتراب عن الذات كأحد أبعاد الإغتراب الوظيفي المرتبة الأولى ، وتلى ذلك العزلة الإجتماعية ، وتلى ذلك حالة اللامعنى .
- ٢- أن هناك اختلاف بين الفئات المختلفة من العاملين فى المستشفيات التعليمية وذلك من حيث اتجاهاتهم التقويمية نحو الإغتراب الوظيفي فى هذه المستشفيات .
- ٣- أن هناك إهتمام متقارب بين المستشفيات التعليمية نحو التخلص من الإغتراب الوظيفي بإبعاده المختلفة .

## التوصيات

- ١- الاستمرار فى تعزيز التطبيقات التكنولوجية الحديثة بأقصى طاقة لتسهيل اتخاذ القرارات ودعم البرامج التدريبية على مستوى المستشفيات التعليمية
- ٢- ضرورة زيادة إهتمام المستشفيات التعليمية بعملية الابتكار والتجديد وتوسيع قاعدة المشاركة فى القرارات الإدارية والعمل على تنمية الاستقلالية المهنية وتفويض الصلاحيات للإدارات الدنيا .
- ٣- ضرورة إهتمام المستشفيات التعليمية بمنح فرص التقدم الوظيفي بما يحقق العدالة والمساواة ، والعمل على تقليل مصادر ضغوط العمل عند العاملين

### ١٢- البحوث المستقبلية المقترحة

وفقاً للنتائج التى توصلت إليها هذه الردسة تشير إلى وجود مجالات لدراسات أخرى مستقبلية لا تقل أهمية فى هذا الصدد ومن بين هذه المجالات البحثية القيام بدراسات أخرى عن الاغتراب الوظيفي وأثره على بعض المتغيرات مثل الوء التنظيمي ، الأداء المؤسسي .

## المراجع

### ١/١٣ باللغة العربية

غيث ، نرفانا عبدالرحمن سيد ، (٢٠١٩) ، " أثر الاغتراب الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة ميدانية على معلمات المناطق النائية بمحافظة الطائف " ، مسالك للدراسات الشرعية واللغوية والإنسانية العدد٤

عبد الهادي ، محمد جمال محمد ، (٢٠١٨) ، " نموذج ثلاثي البعاد لتأثير التعلم التنظيمي على دعم رأس المال البشرى وجودة حياة العمل - دراسة تطبيقية على مصلحة الشهر العقاري والتوثيق " ، رسالة دكتوراة ، كلية التجارة ، قسم ادارة الاعمال ، جامعة عين شمس

على ، لؤي محمد ، (٢٠١٨) ، "أثر العدالة التنظيمية فى الشعور بالاغتراب الوظيفي - دراسة ميدانية على بعض مديريات الشباب والرياضة العراقية " ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، كلية التجارة بالاسماعيلية ، جامعة قناة السويس ، المجلد ٩ ، العدد ٢

رشيد، جوان سعدالله ، (٢٠١٧) ، "دور ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي : دراسة تحليلية لاراء عينة من العاملين في القسم الداخلي ١٨ شباط لجامعة صلاح الدين - اربيل " ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة الانبار ، كلية الاقتصاد ، المجلد ٩ ، العدد ١٧

صبر، رنا ناصر ، (٢٠١٣) ، أثر مصادر شغوظ العمل فى مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفى " ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد ٧

عبد النبى ، دينا فتحى عبد الغنى ، (٢٠١٧) ، " الاغتراب الوظيفى وأثره على أداء العاملين " ، مجلة كلية الآداب ، جامعة طنطا ، المجلد ١ ، العدد ٣٠ .

عيد ، أيمن عادل ، ٢٠١٦ ، " البحث العلمى – مدخل تطبيقى " ، الطبعة الأولى ، كلية التجارة – جامعة السادات

٢/١٣ باللغة الإنجليزية

- Chooran B.& Azadehdel, M., (2015)," Quality of Work Life and Its Role in Job Satisfaction of Organizational Managers: (The Case of Managers in Alborz Insurance Company's Branches, **Cumhuriyet University Faculty of Science Science Journal (CSJ), Vol. 36, No: 3 Special Issue: 1300-1949**

-Mohammadi,M.,&Molae,B.,(2016)," the relationship between qualityof life and productivity of human Resources among Health workers Bahmaei, **International Journal of Business and Management10(16)**

- Nafei, Wageeh, 2017, " The Mediating Role of Organizational Identification in the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Agility: A Study on Menoufia University Hospitals, **Electronic Business Journal, Volume 17, Issue 1**

- Swamy, D. R., Nanjunde swaraswamy, T. S., & Rashmi, S. (2015). Quality of work life: scale development and validation. **International Journal of Caring Sciences, 8(2), 281-300.**

- Jayakumar, A,& Kalaiselva.K., (2012)" Quality of working life : an Overview", **International Journal of Marketing, Finanical Serices & management Research. V 10 . Iss3**

- Pizam, A, (2011)," International encyclopedia of hospitality management " (2<sup>nd</sup> ed) Burlington, USA :Elsevier Ltd.

- Hamidi, F., & Mohamadi, B., (2012). Teachers' Quality of work life in secondary schools. **International Journal of Vocational and Technical Education** Vol.4(1),p2

- Surya K. S. (2013). A study on Quality of Work Life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited, **International Journal of Management, 15(3),2-10.**

-Clark s.k., Halbesleben .J.R., Lester S.W., and Heiintz R.,(2010)," Temporary eorker alienation and job performance: the impact of ratiiiiing source. Journal of leadership and Oeganizational studies 17(3).