



**تأثير غموض الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي
بتوسيط الإحباط الوظيفي : دراسة تطبيقية على
العاملين بديوان مديرية الصحة بالدقهلية**

**The effect of career ambiguity on
organizational performance by
mediating job frustration : An applied
study on the Directorate of Health in
Dakahlia**

**د/ سنية محمد أحمد سليمان سبع
مدرس إدارة الأعمال – المعهد العالي
للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات بالشروق
sabaasania@gmail.com**

مجلة الدراسات التجارية المعاصرة

**كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ
المجلد الثامن . العدد الرابع عشر- الجزء الأول
يوليو ٢٠٢٢ م**

رابط المجلة : <https://csj.journals.ekb.eg>

ملخص البحث:

هدف البحث الحالي إلى فحص التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية) على الأداء التنظيمي بأبعاده (كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، نمط الأداء) من خلال توسيط الإحباط الوظيفي (إحباط العلاقات، إحباط الجدارة، الإحباط الذاتي)، وذلك من خلال تطبيقها على العاملين بديوان مديرية الحصة بمحافظة الدقهلية. ولتحقيق هدف البحث قامت الباحثة باتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على استبيان باستخدام العينة العشوائية البسيطة، حيث تم تجميع (١٩٢) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي باستخدام برنامجي SPSS V.25 لاختبار التأثيرات المباشرة، إلى جانب برنامج Amos V.23 لاختبار التأثيرات غير المباشرة.

وقد خلصت نتائج البحث إلى وجود تأثير معنوي سلبي لجميع أبعاد غموض الحياة الوظيفية على أبعاد الأداء التنظيمي. كما توصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لغموض الحياة الوظيفية على أبعاد الإحباط الوظيفي فيما عدا عدم وجود تأثير معنوي لغموض الحياة الوظيفية على البعد الخاص بالإحباط الذاتي. كما وجدت نتائج البحث أن أبعاد الإحباط الوظيفي لها تأثير معنوي سلبي على الأداء التنظيمي. وفيما يتعلق بالتأثيرات غير المباشرة، فقد أثبتت النتائج أن الإحباط الوظيفي يتوسط العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والأداء التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: غموض الحياة الوظيفية، الإحباط الوظيفي، الأداء التنظيمي

Abstract:

The current research aimed to examine the direct and indirect effects of work life ambiguity dimensions (the ambiguity of the functional and organizational structure, the ambiguity of the physical and moral work environment) on the organizational performance in its dimensions (quantity of effort, quality of effort, performance pattern) through the mediation of job frustration (frustration of relationships, frustration of merit, self-frustration), by applying it to the employees of the office of the Directorate of Health in Dakahlia Governorate. In order to achieve the research goal, the researcher followed the descriptive analytical approach, a questionnaire was relied on using a simple random sample, where 192 valid forms were collected for statistical analysis using SPSS V.25 program to test direct effects, in addition to using Amos V.23 program to test indirect effects.

The research results concluded that there is a significant negative effect of all dimensions of work life ambiguity on the dimensions of organizational performance. The results also found a significant, positive effect of work life ambiguity on the dimensions of job frustration, except for the absence of a significant effect of work life ambiguity on the dimension of self-depression. The results of the research also found that the dimensions of job frustration have a negative significant effect on organizational performance. With regard to the indirect effects, the results proved that job frustration mediates the relationship between work life ambiguity and organizational performance.

Keywords: Work Life Ambiguity, Job Frustration, Organizational Performance.

تمهيد:

بدأ الاهتمام بالحياة الوظيفية وجودتها في مطلع السبعينات كما كثرت الأبحاث والدراسات التي تناولت عدة جوانب حول جودتها، وبدأت الإدارات في عدد من المؤسسات الكبيرة مشاريعاً متكاملة وشاملة لتحسين قوة العمل وإنتاجيته عن طريق دراسة التأثيرات التنظيمية على جودة حياة العمل على الرغم من وجود بعض القلق والهواجس تجاه بعد الأمور التي من الواجب أن تُحققها القيادات الإدارية المختلفة كالأجور المحترمة وظروف العمل وساعاته وأنظمة التقاعد والترقيات وكذلك مشكلات التعب والرقابة والسأم (تيشوري، ٢٠١٠). والحياة الوظيفية هي أقصى مدى يستطيع الموظف الوصول إليه من تلبية احتياجاته الشخصية الهامة في العمل (Geet & Deshpande, 2009)، كما أنه مجموعة من العمليات المخططة الكاملة المستمرة لتحسين جميع الجوانب المؤثرة على حياة العاملين الوظيفية والشخصية وتساهم في تحقيق أهداف المؤسسة الاستراتيجية والعاملين فيها والمتعاملين معها (جاد الرب، ٢٠٠٨). وبالتالي فإن غموض الحياة الوظيفية هو عبارة عن قصور أو عقبات تتمثل في عدم توفير البيئة الوظيفية الصحية والأمنة أو ظروف بيئية ومعنوية لأداء العاملين أو العجز في توفير متطلبات الأمان الوظيفي أو غياب العدالة الاجتماعية.

ويُعد الإحباط الوظيفي واحداً من الموضوعات الرئيسية بأدبيات السلوك التنظيمي، وخاصة في إطار اتجاه المؤسسات للتوسع والانتشار، فبالتالي أصبحت بيئة العمل أكثر تعقيداً كما زادت حاجات ورغبات الموظفين وطموحاتهم عن أي وقت ساق. وبطبيعة الحال ربما تستطيع المؤسسات إشباع بعض رغباتهم وحاجاتهم في بعض الأوقات إلا أنها ربما لا تتمكن من إشباع ذلك في كل الأوقات وهو ما يؤدي لشعور الفرد بالإحباط (Alex et al., 2018)، وتتعامل بعض المؤسسات مع الموظفين بها باعتبارهم آلات عمل فقد بدلاً من أن تقيمهم كبشر، ويحدث الإحباط نتيجة لعد تقدير القيم الإنسانية بجانب عدم معاملة البشر إلا باعتبارهم أدوات لتحقيق الربح لصالح المؤسسة (Matthew et al., 2018). ويظهر الإحباط الوظيفي حينما يُمنع الفرد من تحقيق هدفه بالعمل، ويتم إعاقة هذا الهدف على يد بعض السياسات التي لا يستطيع الفرد السيطرة عليها، فتعمل عدد من المؤسسات المعاصر داخل بيئات عمل أكثر شراسة وتقلباً، وهو ما يؤدي لظهور هذه الأحداث والعقبات المتعارضة مع عمل الموظف واهدافه (Alex et al., 2018). هذا وينتج عن ذلك ارتباط شديد بالرغبة في ترك العمل والانسحاب الوظيفي، ويرتبط بقوة رد الفعل العاطفي السلبي والغضب، وعدم الرضا عن العمل وانخفاض مستويات الأداء الوظيفي (Andalib et al., 2013).

ويقوم الالتزام التنظيمي بدورًا هاماً في رفع روح العاملين المعنوية، وهو ما يدفعه للإخلاص في عملهم، كما يُظهرون ولائهم للمؤسسة التي يعملون بها، كما يدفعهم للعمل بحماس وتعاون لتحقيق الأهداف المنشودة، وهو ما يُساعد في تحسين بيئة العمل الداخلية، في حين يؤدي انخفاض الالتزام التنظيمي للعاملين إلى انخفاض روحهم المعنوية، وهو ما يتسبب في التراخي في العمل، والأداء المنخفض والغياب المتكرر وغيرها من المشكلات السلوكية الأخرى (Farag, 2022). ويُعتبر الأداء التنظيمي على مستوى الفرد وجماعته والتنظيم غاية رئيسية للمؤسسات، فلا يُمكن لأي مؤسسة البقاء والاستمرارية دون الحكم على فاعلية الأفراد والجماعة والمنظمات، كما يُعد الأداء من الأهداف الجوهرية التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، فيُساهم في تنمية الخدمات وزيادة أو ضعفها وترديها، كما يُمكن اعتباره مقياساً يتم عن طريقه تحديد مدى القدرة على الاستمرارية في العمل،

كما يتم من خلاله إعطاء حُكم على مدى الإلتقان في العمل أو مدى امتلاك الفرد لمعلومة أو فكرة أو مهارة ما، وبالتالي القدرة على تحديد دوره الإيجابي أو السلبي في المؤسسة (العون، ٢٠٢١).

وبناءً على ما سبق، تهدف الدراسة الحالية لدراسة تأثير غموض الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي بتوسيط الإحباط الوظيفي.

أولاً: الخلفية النظرية:

أ. غموض الحياة الوظيفية:

١. ماهية غموض الحياة الوظيفية:

مصطلح غموض الحياة الوظيفية هو المفهوم المقابل لجودة الحياة الوظيفية، ويُمكن تعريفه بأنه هو كل ما لا يُمكن توفيره من مقومات وعناصر لجودة الحياة الوظيفية وجميع ما يترتب عليها من سلبيات فهو يُشكل غموضاً في حياة الموظف الوظيفية. كما يُمكن النظر إليه باعتباره الفجوة التي تحدث بين مستوى الإنجاز المتوقع وبين مستوى الإنجاز الفعلي.

أيضاً يُعرف بأنه العوامل المُسببة للانحراف في الأداء عن المعايير المُحددة من قبل والتي تقف وراء وجود أو غياب عدد من العناصر والأبعاد التي تكون سبباً في وجوده (حلاوة، ٢٠١٥).

كما أن هناك مجموعة من العناصر الخاصة بغموض الحياة الوظيفية، والتي يُمكن إجمالها فيما يلي (Ayesha, 2012):

- عدم عدالة التعويضات والأجور.
- ظروف العمل الغير صحية والخطرة.
- الفرص الغير متوفرة لتطوير وتنمية القدرات البشرية.
- عدم حصول العاملين على حقوقهم الدستورية.
- الخلل بين حياة الموظف الشخصية والوظيفية.
- عدم قيام المؤسسة بمسئوليتها الأخلاقية والاجتماعية.

٢. أسباب غموض الحياة الوظيفية:

واجهت المؤسسات العديد من المشكلات المُسببة لغموض الحياة الوظيفية، وهو ما دعاها إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية، وتتمثل تلك المشكلات فيما يلي (حلاوة، ٢٠١٥):

- الحرص على خلق موظفين وزبائن دائمة بالمؤسسة.

- تطور طموح الموظف واحتياجات، حيث أصبح أكثر وعياً وتعلماً واستنارة، وهو ما دفعهم نحو التطلع للحصول على الحاجات العليا في وظائفهم، ولم تعد تقتصر على كونها مجرد كسب قوتهم لأجل المعيشة.
- ارتفاع معدل نمو الجودة وشدّة السوق التنافسي، وكذلك تكلفة وفورات الحجم.
- التركيز على العوامل الإنسانية والاجتماعية والإنتاجية في جو العمل.
- توجه حاجة الموظف للتحرر من الهيكل التقليدي الجامد للوظائف.

٣. نتائج غموض الحياة الوظيفية:

- يترتب على غموض الحياة الوظيفية عدد من التأثيرات السلبية على المؤسسة والعمالين بها، ويُمكن إجمالها في النقاط التالية (حلاوة، ٢٠١٥):
- يحول دون تحقيق الأهداف بفاعلية وكفاءة.
 - ينتج عنه ارتفاع في معدل التظلمات والشكاوى وهو ما يُكلف المؤسسة أموالاً طائلة؛ لما تعكسه على إمكانيات وقدرات الموظفين العاملين لديها.
 - أما بالنسبة للموظف فهي تتمثل في فقد الاستقرار والأمل والمنعكس على مناحي حياته الوظيفية والشخصية.
 - فقد جزء كبير من الطاقة الخدمية والإنتاجية.

ولهذا ... يجب على المؤسسة إدارة بيئة العمل والعمل بشكل جدي لتوفير الاستقرار والسلامة والأمان بها، بجانب تحقيق العدالة وضمان تطور العاملين الوظيفي لديها، وشعور الموارد البشرية بالمؤسسة بالأطمئنان النفسي وعدم الخوف من أخطار بيئة العمل التي يعملون بها.

٤. أبعاد غموض الحياة الوظيفية:

تتمثل أبعاد غموض الحياة الوظيفية في بعدين رئيسيين، وهما على النحو التالي:

- البعد الإنساني: وهو ذلك البعد المتمثل بالجانب الاجتماعي والمتمثل في فقد الحياة الأسرية بسبب الفقد في تلبية الاحتياجات الرئيسية، وحالة الضياع والتفكك التي ربما تنشأ نتيجة البحث عن المصادر البديلة؛ من أجل تأمين تلك الاحتياجات، بالإضافة لجانب الموظفين المعنوي حيث أنهم يشعرون دائماً بالخوف؛ نظراً لممارستهم عملهم في بيئة مليئة بالمخاطر المُهددة لحياتهم ومستقبلهم، والتالي يصبح مستوى الرضى الوظيفي لديهم منخفضاً. وهذا الجو من العمل يجعل جانب الموارد البشرية في أدنى مستوياته، مما سيترتب عليه سيادة جو من العدوانية عوضاً عن جو الانتماء بالمؤسسة. كما أن الجانب العقلي للإنسان لا يُمكننا إغفاله، حيث يؤثر زيادة ضغط العمل على الموارد البشرية واقتناعها بعملها ضمن بيئة عمل محفوفة بالمخاطر والأهوال، نفسياً

بالسلب فيما يتعلق بعدة أمور: (التوتر، الاكتئاب، القلق) وجميعها ترتبط بمستوى إدراك الإنسان وتفكيره فتجعله مشوشاً، ويفقد قدرته على التفكير بطريقة صحيحة.

• البعد الاقتصادي: ينعكس أثر البعد الاقتصادي على المؤسسة المتأثرة بعدم كفاءة إدارة البيئة الخاصة بالعمل في (النفقات المالية المفقودة، والتكلفة)، وكذلك على الاقتصاد الوطني المتمثل في انخفاض الإنتاج الوطني وما تدفعه الوحدة الاقتصادية باختلاف أنواعها وشكالاتها من تكاليف، حيث لا يُقابلها أداء معقول لهذه التكاليف وهو ما يؤثر بالسلب على الاقتصاد الوطني.

كما أشارت دراسة (عمر، ٢٠١٨) إلى أن غموض الحياة الوظيفية لها بعدين وهما:

(١) غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية.

(٢) غموض بيئة العمل المادية والمعنوية.

ب. الإحباط الوظيفي:

١. ماهية الإحباط الوظيفي:

يُعرف بأنه عبارة عن ظاهرة سلوكية ظهرت منذ بداية الخليقة، وهي واحدة من سمات البشرية نتيجة لطبيعة النفس البشرية، ويُمكننا الاستدلال على ذلك من خلال محاولات الإنسان القديم بالمتعددة للصيد داخل الكهوف، وحينما تهرف منه الفريسة فلا يستطيع الحصول على غذائه فيحاول أكثر من مرة عن طريق ما يُعرف باسم المحاولة والخطأ، وهو ما يدفعه لصنع أدوات حادة تُساعده في عملية الصيد بسبب الإحباط الذي تعرض له، ويُستعمل أيضاً ذلك المصطلح في مختلف ميادين الحياة مثل علم السياسة والتاريخ، وبشكل خاص لدى عدد من الرؤساء والسياسيين بسبب بعض المشاكل التي يتعرضون لها (محمود، ٢٠٢١).

كما يُعرف بأنه العملية الشخصية العقلية، والتي تُشير لمرحلة عاطفية من الضغوط والتوتر، وتُشير للسلوك السلبي الذي يحدث حينما لا تتحقق الاحتياجات والدوافع الرئيسية نتيجة لوجود عقبات في مسار أهداف الأفراد (Wang, 2014)، ويُعرف بأنه عبارة عن حالة من شعور الأفراد بعجزهم وفقد توازنهم نتيجة لإدراكهم بوجود عدد من العوائق والعقبات والتي تحول بينهم وبين إشباع أهدافهم وحاجاتهم (مرزوق، ٢٠١٧).

ويُعرف بأنه الشعور بالتأزم النفسي والذي يمر به الفرد نتيجة لوجود عقبات أو عوائق عديدة تحول بينه وبين تحقيق رغباته وغاياته (Ntsiful et al., 2018)، في حين يُعرف بأنه ما هو إلا حالة نفسية تُصيب الأفراد حينما تواجهه عقبات تحول دون تحقيق أهدافه الوظيفية، وهو يُصيب الفرد العامل إلا أن آثاره ليست مُزمنة أو قوية، فربما تزول من خلال عامل الوق أو مع مرور الزمن (Valle et al., 2017).

وعن طريق المفاهيم السابقة، نستطيع تفسير الإحباط الوظيفي بأنه (عبد الهادي وآخرون، ٢٠٢٠):

- مجموعة من العقبات والعوائق الراهنة والمستقبلية.
- ربما تكون عقبات بداخل المؤسسة أو بخارجها.
- يحول دون قيام الموظفين بدورهم المطلوب.
- يكون في الغالب خارج عن إرادة الموظفين.
- زيادة الشعور بخيبة الأمل والفشل لدى الموظفين.
- يحد من إشباع الموظفين لتحقيق أهدافهم ورغباتهم.

٢. مصادر الإحباط الوظيفي:

تتمثل مصادر الإحباط الوظيفي في عدة عوامل، ولعل من أهمها ما يلي (العشري،

٢٠٢٠):

- عدم الانسجام بين مهارات العاملين وقدراتهم ورغبتهم مع طبيعة العمل الذي يقومون به.
- انعدام المشاركة في عملية اتخاذ القرار.
- إهمال المقترحات المُقدمة من القوى العاملة، وعدم التطرق إليها أو مناقشتها.
- عدم إتاحة الفرص للموظفين للتعبير عن رأيهم وأفكارهم، وقلة الاهتمام بعدد من العوامل التي تُحيط بهم.
- سوء الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية المُلائمة للعمل، ويؤثر على عدم توفرها انخفاض روح العاملين المعنوية.
- في حين يتم تقسيمها تبعًا للعوائق الداخلية والأخرى الخارجية، وهي على النحو التالي:

(١) العوائق الداخلية: وهي العوائق والعقبات الفردية والمتعلقة بطبيعة وقدرات الفرد، وتتمثل فيما يلي:

- ضعف روح المبادرة لديه.
- عدم قدرته على مواجهة الأمور الصعبة المعقدة.
- ضعف خبرته وقلة احتكاكه بالغير.
- المبالغة في توقعاته مقارنةً بقدراته الذاتية.
- العوائق الخارجية: أو العوائق البيئية، وهي تلك العقبات والعوائق المتعلقة بالعوامل التنظيمية، وتتمثل فيما يلي:

- انتشار عدد من الظواهر المرضية بالمحيط التنظيمي، مثل: (المحسوبية، والرشوة.. إلخ).
- عدم إتاحة الفرص للعاملين لإظهار قدراتهم وإبرازها.
- عدم اهتمام المحيطين بالفرد داخل المؤسسة بقدراته، بخلاف عدم مساعدتهم له.

٣. نظريات الإحباط الوظيفي:

هناك من يرى أنها نظريتين تتمثلان فيما يلي (جودة، ٢٠١٧):

أولاً: نظرية التحليل النفسي:

حيث يُفسر أصحابه الإحباط الوظيفي باعتباره حالة تعطل الإشباع بسبب العقبات أو الإعاقات الداخلية أو الخارجية، فحينما يكون الموظف بسبب العوامل الذاتية، أو بيئة العمل التي يعيش فيها تكون غير مهيأة لإشباع حاجاته ودوافعه أو الأهداف الملحة لتحقيقه، فحينها تقوم الأنا بتأجيل إشباع هذه الدواع إلى حيث تُتاح الفرصة المناسبة لها. وربما يسمو بالدافع ويتم توجيه الطاقة الموجهة له تجاه نشاط آخر يستفيد فرد منه، وقد لا يتحدث المجتمع عن هذا النوع من السلوك والمعروف بالتسامي بالدافع أو تأجيل إشباعه، ويلج ذلك الدافع فيغلب على أمره، بالإضافة إلى أنه ربما ترند الطاقة بالإحباط فتقوم الأنا بتوجيهها لموضوع متوهم. وفي غالب الأمر يكون الإحباط الوظيفي إحباطاً داخلياً وربما يرجع السبب في تلك الحالة للأنا الأعلى التي لا تروي عن أية دوافع تهدف للاختزال أو الإشباع بصورة مخالفة للقيم الاجتماعية والدينية بالبيئة التي يتواجد فيها الموظف.

ثانياً: نظرية العدوان (الإحباط):

وترى هذه النظرية أن إحساس الفرد بالإحباط ينتج عنه سلوك عدائي قد تعوض له ألف رد، وأن هذا السلوك العدائي يسبقه إحباط، كما اعتقد أصحاب هذه النظرية بوجود علاقة سببية تلازميه بين العدوان والإحباط، كما أشاروا إلى أنه في الغالب ما يؤدي الإحباط لسلوك عدائي ولكن بدرجات ومستويات مختلفة، كما أن الاستجابات العدوانية الصادرة من الفرد باعتبارها ردود أفعال لحالات الإحباط التي تصيبه ما هي إلا أنماطاً سلوكية عادية يرغب الفرد عن طريقها المحافظة على تقديره لشخصه وذاته. بالإضافة إلى أن حالة الإحباط التي يشعر بها الفرد لم تجد المخرج أو الفرصة لتصريفها في شكل سلوك عدائي تجاه الغير لعدة أسباب، فالفرد سيقوم بتوجيه عدوانيته تجاه ذاته، وهو أشد خطورة على الصحة النفسية للإنسان، فهو إما أن يتجه للوم نفسه أو تأنيبها، أو ربما يمتد الأمر لتكسير نفسه فيشعر بالعجز والضعف في الحفاظ على مكانته بين أصدقائه ومعارفه، وبالتالي ينشأ لديه شكل من أشكال الصراع النفسي أو نوع من المشاعر الاكتئابية.

وفي مجال العمل يوجد عدد من الموظفين ممن يسلكون في مؤسساتهم سلوكياً عدائياً، وقد يكون سلبياً أو استمالة للطرف الآخر، وربما يركنون للانسحاب والاستغراق مع أنفسهم، أما البعض الآخر فربما يستجيبون للإحباط بسلوك نكوصي ولا يحاولون التعامل مع أي مواقف مهددة فيتركون أمرهم للغير.

في حين حددت زين في رسالتها (٢٠١٢) النظريات المُفسرة للإحباط الوظيفي على أنها: (نظرية كانون، ونظرية فرويد للتحليل النفسي، ونظرية التقييم المعرفي للازاروس، ونظرية أحداث الحياة الضاغطة، ونظرية العجز المكتسب، ونظرية فعالية الذات، ونظرية كوبر، ونظرية مفهوم الحاجة).

٤. أبعاد الإحباط الوظيفي:

توجد مجموعة من الأبعاد المُمثلة للإحباط الوظيفي، والتي يُمكن تناولها على النحو التالي (Takashi & Takuma, 2016):

- إحباط العلاقات: ويُقصد بها شعور الأفراد بالإحباط من ذوي الصلة بهم بالعمل، حيث يشعرون بأن علاقتهم بمن يحيط بهم من زملاء العمل ما هي إلا علاقة سطحية جدًا، كما يمتد الأمر ليصل بإحساس الفرد بأنه غير محبوب وغير مرغوب به من الأفراد الذين يقضي معهم معظم أوقاته ويحس بأنهم يقصدون الابتعاد عنه وعزله عن الآخرين.
- إحباط الجدارة: ويظهر هذا البعد وقت شعور الفرد بالفشل بسبب الأخطاء التي يقوم بارتكابها بعمله، فهو في العادة لا يثق في قدراته، حيث شعوره الدائم بخيبة الأمل تجاه أدائه الوظيفي، بجانب شكله المستمر في قدراته على إتمام وإنجاز ما يُطلب منه على نحو جيد.
- الإحباط الذاتي: ويُشير هذا البعد لشعور الفرد بعدم قدرته على فعل أي شيء يرغب فيه، حيث يشعر حينها بعدة ضغوطات لأدي الأعمال المطلوبة منه ف عمله، وكذلك تُمثل له أعماله اليومية سلسلة من الالتزام التي يفعلها مُجبِرًا على فعلها هي وأشياء لم يرغب أبدًا في اختيارها.

ج- الأداء التنظيمي:

١. ماهية الأداء التنظيمي:

يُعتبر الأداء مفهومًا رئيسيًا بالنسبة لمؤسسات الأعمال، كما يعكس مدى قدرة المؤسسة وقابليتها في تحقيق أهدافها المنشودة، وعلى الرغم من تباين الباحثين حول مفهوم مُحدد إلا أن هذه المفاهيم ركزت على درجة تحقيق المؤسسة لأهدافها. كما يُنظر إليه باعتباره عمليات إدارية رئيسية وواحد من المواضيع الهامة التي ينبغي الاهتمام به عند التفكير لعمليات التطوير والتخطيط لها في أي منظمة، فعن طريقه تستطيع الإدارة العليا من إعداد وتنفيذ برامج تطويرية تتماشى مع ظروف واحتياجات المؤسسة وقدراتها الفعلية، وبدون إجراء أي عمليات تقييمه لأوضاعها فسيكون من الصعب على المؤسسة حينئذ إعداد الخطط والبرامج المستقبلية الملائمة (عبد الرازق، ٢٠٢١).

ويُشار إليه بأنه قدرة المؤسسة على الحصول على عدد من الموارد التنظيمية المختلف لتحقيق غاياتها وأهدافها (Ramezanet al., 2013)، كما يُمكن النظر إليه باعتباره المخرجات الفعلية للمؤسسة مُقارنةً بالمخرجات المرجوة (Luxmi, 2014). وهو فاعلية المؤسسة في تحقيق أغراضها كما توجد عدة مقاييس ومؤشرات لا بد من توافرها للحكم على أداء المؤسسة بشكلٍ كلي ونهائي مالي منها وغير المالي، ومن ضمن هذه المقاييس والمؤشرات "نمو المبيعات، والتمويل، ونمو العملاء، ونسب الكفاءة وغيرها" (Nzuve & Omolo, 2012).

٢. أهمية الأداء التنظيمي:

تظهر أهمية الأداء التنظيمي في تحقيق عدد من العناصر، وتتمثل تلك العناصر فيما يلي (شيلي، ٢٠٢٠):

(١) الفعالية: ويتم تحديد فعالية المؤسسة عن طريق تحقيق أهدافها وأدائها لمهامها، إلا أن الفعالية تُعتبر معقدة نوعاً ما، باعتباره يُمثل تحدياً للمؤسسات التي من الصعب عليها تحقيق غاياتها وأهدافها وأداء مهامها. لنجاح هذا لا بد من الاعتماد على كافة قوانين المؤسسة واستراتيجيتها، بمعنى تحديد مبرر وجود المؤسسة بطريقةٍ أوضح، ونجد ان فعالية المؤسسة تظهر من خلال:

- وضوح النظم الرئيسية والوثائق والبيانات الهامة التي تشرح عرض وجود المنظمة أو المؤسسة.
- الموظف متقبل لتحقيق مهمة المؤسسة.
- تحقيق جميع الأهداف المختلفة، عن طريق إنجاز أنشطة المؤسسة بما يخدم مصلحتها ومهامها.
- النظم الخاصة بتقييم الفعالية.
- الأخذ بالأراء المُقدمة للتحسين المستمر والدوري.

(٢) الكفاءة: يجب على المؤسسة التحلي بالقدرة على تقديم مختلف الخدمات الاستثنائية، بتكلفة مناسبة وأقل، فيتم الحكم على كفاءة المؤسسة عن طريق:

- تكلفة وحدة الخدمة.
- عائد الفرد الواحد السنوي.
- متوسط قيمة الإعانة للفرد الواحد.
- الاستخدام الأمثل للموارد المالية.
- وجود نظم إدارية تُعزز الكفاءة من الناحية النوعية.
- استغلال قدرة الموظفين.
- مقارنة أداء المؤسسات مع النقاط المرجعية.

(٣) الجدوى المالية: لبقاء المؤسسة عليها التأكيد من تجاوز التدفقات المالية للمصروفات، بمعنى أنه لا بد من أن يكون عائد المؤسسة أعلى من النفقات بصفة مستمرة، كما عليها أن تضع جانباً ما يكفي من الأموال لتواجه الصعوبات، وألا تعتمد هذه المؤسسة على مصدر وحيد فقط من المصادر التمويلية.

(٤) علاقة المؤسسة بالبيئة: تستغرق المؤسسة وقتاً طويلاً للتطور والنمو، ولحدوث ذلك ينبغي عليه تعزيز نقاط قوته ومواجهة كافة الأزمات الداخلية والخارجية، بسبب عدم وجود أي مؤسسة محصنة من الكوارث والأزمات، وللبقاء في السوق

الذي تنشط فيه ينبغي عليها التكيف مع بيئتها الخارجية بنجاح، مع المهارات المطلوبة والمغيرة، ولذلك فعلى المؤسسة التأكد من أن أهدافها ورسالتها أنشطتها وبرامجها التماشى مع ما يريده أصحاب البيئة والمصلحة.

وقد أظهر عدد من الباحثين أن أهمية الأداء التنظيمي عبر ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي (Kareem & Haseeni, 2015):

- أ) البعد النظري: وهو ذلك البُعد المتمثل في (الدلالات والآثار الافتراضية أو الضمنية)، بسبب أن الأداء هو اختيار استراتيجية المؤسسة خلال فترة معينة.
- ب) البعد الاختياري: وهو ذلك البُعد الذي يتم عن طريق استخدام البحوث والدراسات لاختبار العمليات والاستراتيجيات المختلفة الناتجة عن هذا.
- ج) البعد الإداري: وهو ذلك البُعد الذي يظهر عن طريق تقييم نتائج أداء المؤسسات وتطبيق الطرق الإدارية.

٣. مشاكل وأسباب تدني الأداء التنظيمي:

أ) مشكلات تدني الأداء التنظيمي:

تعني مشكلة تدني الأداء التنظيمي أن معدل أداء المؤسسة والفرد في انخفاض، وربما يرجع لمشكلة في أداء الفرد، حيث أن إنتاجية المؤسسة عبارة عن محصلة جهود العاملين بها، وأي خلل في هذه الجهود يعود بالسلب على المؤسسة، ويُمكن تقسيم المشكلات إلى قسمين (مسعودي، ٢٠١٨):

- مشكلات ناتجة عن تصرفات الفرد الشخصية: ونجدها متمثلة في: (إثارة المتابعة مثل المزاح الحاد أو العراك أو الاعتداء أو عدم التعاون مع الزملاء أو التهجم، والانشغال بإنجاز أعمال شخصية خلال فترة العمل، وأخذ فترة راحة زيادة عن المحدد، التأخر والغياب والانصراف من العمل مُبكراً، وعدم النزاهة).
- مشكلات ناتجة عن الأداء الوظيفي: ونجدها متمثلة في: (عدم الكفاءة كالإهمال وارتفاع نسبة الخطأ والانخفاض في جودة الإنتاج، والتمرد كرفض تنفيذ الواجبات الوظيفية المنوط بها ورفض العمل الإضافي، وعدم الالتزام بتنفيذ تعليمات الرئيس أو المشرف).

ب) أسباب تدني الأداء:

باعتبار أن سلوك أداء الفرد ما هو إلا مُحصلة نتيجة لتفاعل الخصائص البيئية مع الخصائص الذاتية، فيمكننا تقسيم الأسباب إلى قسمين:

- أسباب ناتجة عن الخصائص البيئية (الخارجية): ونجدها متمثلة في: (الظروف العائلية الغير عادية والتي قد تتداخل لتمنع الموظف من أداء عمله بالطريقة المناسبة، عدم وجود نظم اتصالات فعالة تضمن توصيل معلومات الأداء المتوقع من الموظف وطريقة الأداء وجميع ما يتعلق بها،

- أسباب ناتجة عن الخصائص الذاتية: ونجدها مُثلة في: (الحالات الانفعالية التي تعطل أو تعوق أداء الوظيفة كالأحباط والقلق الحاد، وتحديد الأفراد مستوى نجاحهم، والافتقار إلى القدرة على التعلم والفهم، وعدم كفاية القدرات العقلية، والافتقار لبذل جهد في العمل، وانخفاض دافع الأداء، وتعارض القيم الذاتية مع متطلبات العمل كإنخفاض قيمة العمل لدى الأفراد أو عدم احترامهم للوقت وقيمه).

٤. أبعاد الأداء التنظيمي:

- بإمكاننا التمييز بين ثلاث أبعاد جزئية، وبإمكاننا قياس أداء الفرد عليها، وتتمثل تلك الأبعاد فيما يلي (مسعودي، ٢٠١٨):
 - كمية الجهد المبذول: وهي الكمية التي تُعبر عن مقدار الطاقة العقلية أو الجسمانية، والتي يبذلها الفرد في عمله، خلال فترة معينة، ومُعبرة عن بعد الطاقة المبذولة الكمي.
 - نوعية الجهد: وهي تعني مستوى الجودة والدقة ودرجة مطابطة الجهود المبذولة لمواصفات مُحددة، ففي أنواع مُعينة من الأعمال ربما لا يهم كثيرًا كمية الأداء أو سرعته، بقدر ما يهم جودة ونوعية الجهد المبذول، ويندرج تحت مفهوم معيار الجهد النوعي عدد من المقاييس التي تقيس مدى تطابق الإنتاج للمواصفات والتي تقيس درجة الابتكار والإبداع في الأداء وخلوه من الأخطاء.
 - نمط الأداء: ويُقصد به الطريقة أو الأسلوب المبذول بها الجهد بالعمل، أي الأسلوب الذي يؤدي به أنشطة العمل، فبناءً على أساس نمط الأداء بإمكاننا قياس الترتيب الذي يقوم به الفرد خلال أداء أنشطة أو حركات معينة، ومزيج من هذه الأنشطة والحركات في حال كان العمل جسمانيًا بالدرجة الأولى، بالإضافة إلى إمكانية قياس الأسلوب الذي يتم الوصول به لقرار أو حل لمشكلة ما، أو الطريقة المتبعة في إجراء البحوث والدراسات، أو المُستخدمة في كتابة التقارير أو المذكرات، حتى لو كان هذا العمل ذا طابع ذهني.
- وقد قامت الباحثة باستخدام الأبعاد المشار إليها بالنسبة لكل متغيرات البحث الحالي نظراً لتوافقها مع مجال التطبيق للبحث الحالي.

ثانيًا: الدراسات السابقة:

- أكدت دراسة (حلاوة، ٢٠١٧) على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، كما يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لغموض الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي.
- واوضحت دراسة (مرزوق، ٢٠١٧) ارتفاع مستويات الإحباط الوظيفي للعاملين بوحدات الحكم المحلي نتيجة لوجود مجموعة من الحاجات الاجتماعية والمادية والنفسية يرغبون في إشباعها عن طريق وظائفهم الحالية أو المستقبلية ولكن الإدارة العليا بالوحدات لم تحقق لهم أي من هذه الأهداف، بجانب وجود علاقة جوهرية سالبة بين جودة حياة العمل وبين الإحباط الوظيفي (باستثناء بعد المشاركة واتخاذ القرارات).

وكذلك دراسة (محمد، ٢٠١٦) والتي أكدت على وجود تأثير لجودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي ووجود علاقة ارتباطية قوية بينهما ذات اتجاه طردي مما يعني أنه كلما زادت جودة الحياة الوظيفية زاد الأداء التنظيمي بشكل إيجابي، وكلما ازداد تحسن بيئة العمل وخصائص الوظيفة وكان هناك رضا عن المكافآت والأجور واتسم العمل بالعمل الجماعي بجانب أسلوب الرئيس الإشرافي الجيد ومشاركة العاملين في اتخاذ القرار كلما تحسن الأداء التنظيمي تحسناً قوياً.

كما ذكرت دراسة (المعشر، ٢٠٠٩) أن عبء العمل وهيكلة التنظيمي لا يُعتبران مؤثرًا معنويًا بأداء العاملين بفنادق الخمس نجوم بسلطنة عمان، كما لا يوجد فروق في الأداء تعزي (للجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة)، في حين أنه يختلف باختلاف حالتهم الاجتماعية، بجانب أن المكافآت والأجور وبيئة الأمل تؤثر على أدائهم، وهو ما يعني أنه كلما زاد تقدير العاملين قل إحباطهم الوظيفي. ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، تم بناء فروض البحث الحالي.

ثالثاً: أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث على الصعيدين العلمي والتطبيقي وذلك كما يلي:

١. المستوى العلمي:

١/١. عدم وجود دراسات سابقة فحصت العلاقة المباشرة بين متغيرات البحث الحالي، كذلك عدم وجود دراسات سابقة قامت بتوسيط الإحباط الوظيفي في العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والأداء التنظيمي وهو ما يعد بمثابة فجوة بحثية هامة يسعى البحث الحالي نحو ملؤها، ومن خلال أهداف البحث فإنها ستسهم في إضافة جديدة للمجال المعرفي المرتبط بغموض الحياة الوظيفية والإحباط الوظيفي والأداء التنظيمي.

٢/١. يعد البحث الحالي بمثابة استكمال للبحوث السابقة التي تناولت متغيرات البحث الحالي.

٢. المستوى التطبيقي:

١/٢. تستمد الأهمية التطبيقية للبحث من مجال تطبيقها وهو العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية وهو من القطاعات الهامة والتي لها أثر بالغ على حياة الأفراد.

٢/٢. تساهم نتائج البحث الحالي في محاولة فحص مدى جودة الأداء التنظيمي الذي يتمتع به العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية ومدى تأثير غموض الحياة الوظيفية والإحباط الوظيفي على هذا الأداء.

رابعاً: مشكلة وتساؤلات البحث

قامت الباحثة بعمل دراسة استطلاعية^١ على عينة ميسرة من العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية بلغت ٣٠ مفردة، وذلك بهدف صياغة مشكلة وتساؤلات البحث. وقد تمت الدراسة

^١ تمت الدراسة الاستطلاعية في الفترة من ٢٠٢٢/٣/٤ حتى ٢٠٢٢/٣/١٠، وذلك على عينة ميسرة مكونة من (٣٠) مفردة من العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

الاستطلاعية عبر استبيان مهيكّل يتضمّن مجموعة من الأسئلة، وقد بينت نتائج الدراسة الاستطلاعية مجموعة من النتائج والتي تشكّل مشكلة بحثية وهي على النحو التالي:

- معظم العاملين لا يدركون مفهوم غموض الحياة الوظيفية ومدى تأثيره على الأداء التنظيمي.
- معظم العاملين لديهم شعور بالإحباط الوظيفي.

وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية يمكن صياغة مشكلة البحث في العبارة "عدم إدراك العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية لمفهوم غموض الحياة الوظيفية، مع اعترافهم بالشعور بالإحباط الوظيفي يتسبب في انخفاض الأداء التنظيمي". وفي ضوء مشكلة البحث تتمثل تساؤلات البحث فيما يلي:

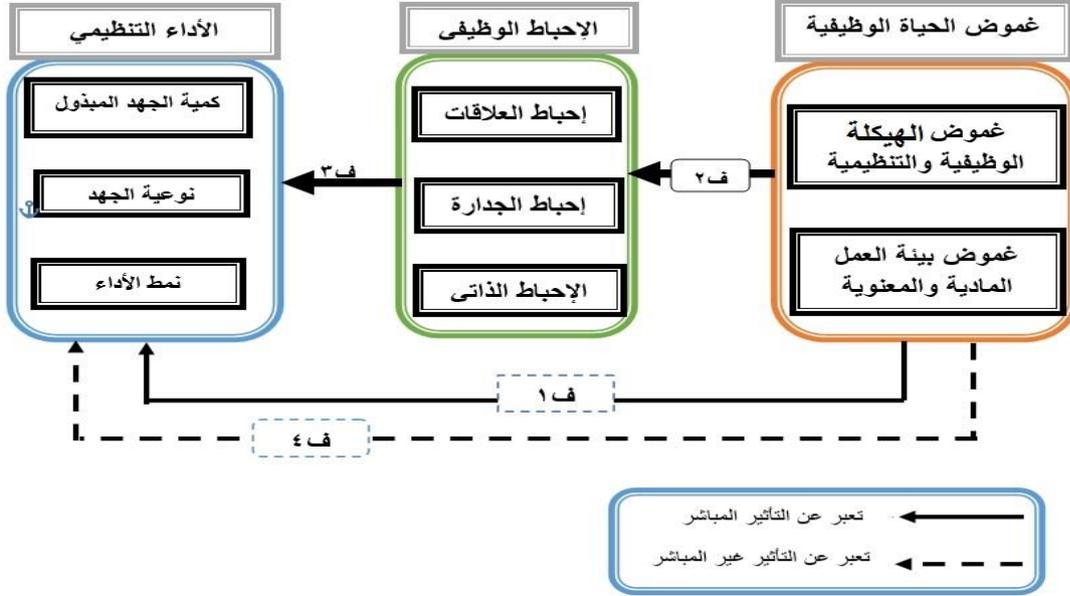
- (١) هل يوجد تأثير معنوي لغموض الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية؟
- (٢) هل يوجد تأثير معنوي لغموض الحياة الوظيفية على الإحباط الوظيفي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية؟
- (٣) هل يوجد تأثير معنوي للإحباط الوظيفي على الأداء التنظيمي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية؟
- (٤) هل يتوسط الإحباط الوظيفي العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والأداء التنظيمي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية؟

خامساً: أهداف البحث

- يتبنى البحث مجموعة من الأهداف للإجابة عن تساؤلات البحث، هذه الأهداف تتمثل فيما يلي:
- (١) فحص التأثير المباشر لغموض الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.
 - (٢) قياس التأثير المباشر لغموض الحياة الوظيفية على الإحباط الوظيفي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.
 - (٣) تحديد تأثير الإحباط الوظيفي على الأداء التنظيمي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.
 - (٤) التعرف على التأثير غير المباشر لغموض الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي عبر توسيط الإحباط الوظيفي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.
 - (٥) تقديم مجموعة من التوصيات والدلالات التي تحد من غموض الحياة الوظيفية والإحباط الوظيفي وتساهم في رفع الأداء التنظيمي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

سادساً: فروض البحث

في ضوء مشكلة وتساؤلات البحث، تم وضع نموذج بحثي يوضح العلاقات بين المتغيرات وذلك كما هو في الشكل (١) كما يلي:



شكل (١): نموذج البحث

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء الدراسات السابقة

وفي ضوء النموذج البحثي، تمكنت الباحثة من صياغة الفروض التالية:

١: يوجد تأثير معنوي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (غموض الهيكلية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية) على أبعاد الأداء التنظيمي (كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، نمط الأداء) للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

١/١: يوجد تأثير معنوي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية) على كمية الجهد المبذول للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

٢/١: يوجد تأثير معنوي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية) على نوعية الجهد للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

٣/١: يوجد تأثير معنوي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية) على نمط الأداء للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

ف٢: يوجد تأثير معنوي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية) على أبعاد الإحباط الوظيفي (إحباط العلاقات، إحباط الجدارة، الإحباط الذاتي) للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

ف١/٢: يوجد تأثير معنوي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية) على إحباط العلاقات للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

ف٢/٢: يوجد تأثير معنوي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية) على إحباط الجدارة للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

ف٣/٢: يوجد تأثير معنوي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية) على الإحباط الذاتي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

ف٣: يوجد تأثير معنوي لأبعاد الإحباط الوظيفي (إحباط العلاقات، إحباط الجدارة، الإحباط الذاتي) على أبعاد الأداء التنظيمي (كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، نمط الأداء) للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

ف١/٣: يوجد تأثير معنوي لأبعاد الإحباط الوظيفي (إحباط العلاقات، إحباط الجدارة، الإحباط الذاتي) على كمية الجهد المبذول للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

ف٢/٣: يوجد تأثير معنوي لأبعاد الإحباط الوظيفي (إحباط العلاقات، إحباط الجدارة، الإحباط الذاتي) على نوعية الجهد للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

ف٣/٣: يوجد تأثير معنوي لأبعاد الإحباط الوظيفي (إحباط العلاقات، إحباط الجدارة، الإحباط الذاتي) على الإحباط الذاتي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

ف٤: يتوسط الإحباط الوظيفي العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والأداء التنظيمي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

ف١/٤: يتوسط الإحباط الوظيفي العلاقة بين غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية والأداء التنظيمي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

ف٢/٤: يتوسط الإحباط الوظيفي العلاقة بين غموض بيئة العمل والأداء التنظيمي للعاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

سابعاً: حدود البحث

- الحدود المكانية: تم تحديد بيئة الدراسة في العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.
- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال مدة زمنية محددة استغرقت ثمانية أشهر بدءاً من سبتمبر ٢٠٢١ حتى إبريل ٢٠٢٢.

• الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية.

ثامناً: أسلوب البحث

يشمل أسلوب البحث المتغيرات التي يحتويها البحث الحالي علاوة على أساليب قياسها، إلى جانب مجتمع وعينة البحث، أسلوب جمع البيانات، البيانات المطلوبة للبحث ومصادر الحصول عليها، والأساليب الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات واختبار الفروض، وذلك على النحو التالي:

١. متغيرات البحث وأساليب قياسها:

١,١ غموض الحياة الوظيفية (المتغير المستقل): وتم قياسه باستخدام مقياس (حلاوة، ٢٠١٥)، حيث اشتمل المتغير على بعدين رئيسيين وهما (غموض الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، غموض بيئة العمل المادية والمعنوية)، وقد تم قياسه من خلال (١١) عبارة.

٢,١ الإحباط الوظيفي (المتغير الوسيط): وتم قياسه باستخدام مقياس (Takashi & Takuma, 2016) حيث اشتمل على ثلاثة أبعاد أساسية وهم (إحباط العلاقات، إحباط الجدارة، الإحباط الذاتي)، وتم قياس المتغير من خلال (١٧) عبارة.

٣,١ الأداء التنظيمي (المتغير التابع): وتم قياسه بواسطة مقياس (مسعودي، ٢٠١٨) وقد تم قياسه من خلال (١٤) عبارة.

٢. مجتمع وعينة البحث:

يتضمن مجتمع البحث جميع العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية والبالغ ٥٠٥ مفردة (من واقع سجلات مديرية الصحة بالدقهلية)، وبالنسبة لعينة البحث فقد تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة من العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية والبالغ عددها (٢١٨) مفردة وتم حسابها وفقاً لمعادلة روبرت ماسون لحساب حجم العينة^٢، وبعد القيام بتوزيع الاستبيانات استردت الباحثة (١٩٢) استمارة خالية من الأخطاء وصالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استرداد بلغت ٨٨٪.

٣. أسلوب جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على أسلوبين لجمع البيانات وهما:

² <https://www.scribd.com/document/479351005/%D9%86%D8%B3%D8%AE%D8%A9-%D9%85%D9%86-%D8%B7%D8%B1%D9%8A%D9%82%D8%A9-%D8%AD%D8%B3%D8%A7%D8%A8-%D8%AD%D8%AC%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%8A%D9%86%D8%A9-%D8%A8%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82-%D9%85%D8%B9%D8%A7%D8%AF%D9%84%D8%A9-%D8%B1%D9%88%D8%A8%D8%B1%D8%AA-%D9%85%D8%A7%D8%B3%D9%88%D9%86-xls>

١/٣: البيانات الثانوية: عن طريق الاطلاع على الكتب والدوريات والرسائل العلمية العربية والأجنبية والتي تناولت متغيرات البحث، فضلاً عن الاطلاع على الموضوعات المتعلقة بهذه المتغيرات مما يشكل تأصيلاً للمفاهيم وحتى تتمكن الباحثة من إعداد الإطار النظري للبحث.

٢/٣: البيانات الأولية: وتم جمعها من مجتمع البحث باستخدام استبيان صممه الباحثة في ضوء الدراسات السابقة وتحليلها والتي من خلالها تستطيع الباحثة اختبار الفروض والتأكد من صحتها أو خطأها للوصول إلى النتائج.

٤. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

١/٤. اختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات متغيرات البحث.

٢/٤. المتوسطات والانحرافات المعيارية لقياس المتوسط لإجابات أفراد العينة وانحرافاتهما.

٣/٤. أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المترج لاختبار الفرض الأول والثاني والثالث.

٤/٤. أسلوب تحليل المسار لاختبار الفرض الرابع.

وقد تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS V.25 لاختبارات الفروض، ما عدا الفرض الرابع والذي يخص التأثير غير المباشر تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي Amos V.23 لاختباره.

تاسعاً: نتائج البحث

١. اختبار صدق وثبات المقياس:

استخدمت الباحثة اختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات مقاييس المتغيرات، وتوضح بيانات الجدول (١) قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي للاستبيان وذلك كما يلي:

جدول (١): قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي للاستبيان

أبعاد المتغير المستقل	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي	أبعاد المتغير التابع	معامل الصدق الذاتي	معامل الثبات	أبعاد المتغير الوسيط	معامل الصدق الذاتي	معامل الثبات	أبعاد المتغير المستقل
الغموض في الهيكلة الوظيفية والتنظيمية	٠,٨٢٧	٠,٩١٠	كمية الجهد المبذول	٠,٩٣٨	٠,٨٨١	إحباط العلاقات	٠,٩١٠	٠,٨٢٧	الغموض في الهيكلة الوظيفية والتنظيمية
الغموض في بيئة العمل	٠,٨٠٣	٠,٨٩٦	نوعية الجهد	٠,٩٥٠	٠,٩٠٢	إحباط الجدارة	٠,٨٩٦	٠,٨٠٣	الغموض في بيئة العمل

جدول (٢): التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث (ن=١٩٢)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأبعاد	المتغيرات
٠,٨٢٤	٤,٠٧	الغموض في الهيكلة الوظيفية والتنظيمية	غموض الحياة الوظيفية
٠,٦٢٢	٣,٩٦	الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية	
٠,٥١٧	٣,٩١	إحباط العلاقات	الإحباط الوظيفي
٠,٤٢٧	٣,٨٤	إحباط الجدارة	
٠,٩٢٤	٤,٠٢	الإحباط الذاتي	
٠,٧٨١	٣,٨٧	كمية الجهد المبذول	الأداء التنظيمي
٠,٨٨٣	٤,١١	نوعية الجهد	
٠,٦٦١	٣,٩٧	نمط الأداء	

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول (٢) ما يلي:

- حصلت أبعاد غموض الحياة الوظيفية على متوسطات تراوحت ما بين (٣,٩٦ : ٤,٠٧)، حيث حصل الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية على القيمة الأدنى للوسط الحسابي بلغت ٣,٩٦، فيما حصل الغموض في الهيكلة الوظيفية والتنظيمية على القيمة الأعلى للوسط الحسابي وقد بلغت ٤,٠٧، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد غموض الحياة الوظيفية بين العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية بدرجة متوسطة.
- تراوحت قيم الوسط الحسابي لأبعاد الإحباط الوظيفي ما بين (٣,٨٤ : ٤,٠٢)، حيث حصل إحباط الجدارة على القيمة الأدنى للوسط الحسابي بين جميع الأبعاد والتي بلغت ٣,٨٤، بينما حصل الإحباط الذاتي على أعلى قيمة للوسط الحسابي بين جميع الأبعاد حيث بلغت قيمته ٤,٠٢، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد الإحباط الوظيفي بين العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية بدرجة متوسطة.
- سجلت أبعاد الأداء التنظيمي وسط حسابي تراوح ما بين (٣,٨٧ : ٤,١١)، حيث حصل كمية الجهد المبذول على القيمة الأدنى للوسط الحسابي والتي بلغت ٣,٨٧، في حين حصل نوعية الجهد على القيمة الأعلى للوسط الحسابي بلغت قيمته ٤,١١، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد الأداء التنظيمي بين العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية بدرجة متوسطة.

٣. اختبار فروض البحث:

٣,١. اختبار الفرض الأول: قامت الباحثة باختبار هذا الفرض باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لمعرفة تأثير أبعاد غموض الحياة الوظيفية (الغموض في الهيكلة الوظيفية والتنظيمية، الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية) على أبعاد الأداء التنظيمي، وذلك كما في الجدول (٣) كما يلي:

جدول (٣): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد غموض الحياة الوظيفية على أبعاد الأداء التنظيمي

الفرص	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	B	Beta	T	Sig	معامل التحديد R ²	F (Sig)
ف/١	كمية الجهد المبذول	الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية	٠,١٨٩	-٠,٢٠٣	١,٣١١	٠,٠٠٢	٠,٦٢١	**٢٦,٥٢١ (٠,٠٠)
		الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية	٠,١٧٧	-٠,٢٣٥	١,٢٣٩	٠,٠١٤		
ف/٢	نوعية الجهد	الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية	٠,٠٥٧	-٠,٠٥٤	٠,٢١٨	٠,٠٢٨	٠,٥٨٣	**١١,٦٢٦ (٠,٠٠٠)
		الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية	٠,٠٧٩	-٠,٠٩٩	٠,٤٢٩	٠,٠٠١		
ف/٣	نمط الأداء	الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية	٠,٤٣٤	-٠,٤٠٣	١,٣٣٥	٠,٠١٩	٠,٥٥٨	**٣٢,٥٥٢ (٠,٠٠)
		الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية	٠,٥٩٧	-٠,٤٤٥	١,٧٥٨	٠,٠٠١		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

** = مستوى معنوية = ٠,٠٠١

ويتضح من الجدول (٣) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (الغموض في الهيكلية

الوظيفية والتنظيمية، الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية) مجتمعة على كمية الجهد المبذول، حيث بلغت قيمة F ٢٦,٥٢١، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الأول.

• يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية) مجتمعة على نوعية الجهد، حيث بلغت قيمة F ١١,٦٢٦، وهو ما يشير إلى قبول الفرض الفرعي الثاني.

• يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية) مجتمعة على نمط الأداء، حيث بلغت قيمة F ٣٢,٥٥٢، وهو ما يشير إلى قبول الفرض الفرعي الثالث.

• تفسر أبعاد غموض الحياة الوظيفية (الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية) مجتمعة حوالي ٦٢٪ من التغير الحادث في كمية الجهد المبذول، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى ٠,٦٢١، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٣٨٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.

• تفسر أبعاد غموض الحياة الوظيفية (الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية) مجتمعة حوالي ٥٨٪ من التغير الحادث في نوعية الجهد، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى ٠,٥٨٣، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٤٢٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.

• تفسر أبعاد غموض الحياة الوظيفية (الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية) مجتمعة حوالي ٥٦٪ من التغير الحادث في نمط الأداء، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى ٠,٥٥٨، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٤٤٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.

• مما سبق يتضح أنه: يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية على أبعاد الأداء التنظيمي، وهو ما يشير إلى قبول الفرض الأول.

٢,٣. اختبار الفرض الثاني: قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لقياس تأثير أبعاد غموض الحياة الوظيفية على أبعاد الإحباط الوظيفي وذلك كما يلي:

جدول (٤): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لغموض الحياة الوظيفية على الإحباط الوظيفي

الفرض	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	B	Beta	T	Sig	معامل التحديد R ²	F (Sig)
ف١/٢	إحباط العلاقات	الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية	٠,١١١	٠,٠٨٦	٢,٢٠١	٠,٠٢٨	٠,٥٥١	**١٨,١١٧ (٠,٠٠)
		الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية	٠,٠٧٨	٠,١٣٣	٣,٥٠٢	٠,٠٠١		
ف٢/٢	إحباط الجدارة	الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية	٠,٠٨١	٠,٠٥٧	١,٤٤٨	٠,٠٣٧	٠,٥٩٩	*٦,٢٢٤ (٠,٠)
		الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية	٠,٦٠٩	٠,٦٨٦	١٧,٧٤٦	٠,٠٢١		
ف٣/٢	الإحباط الذاتي	الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية	٠,٠٧٢	٠,٢٥٠	٣,٨٢	٠,١٨٣	٠,١٢١	١٢,٤١٣
		الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية	٠,٠١٦	٠,١٦٩	١,١١	٠,٣٨٨		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

* = مستوى معنوية > ٠,٠٥ / ** = مستوى معنوية = ٠,٠٠١

ويتضح من الجدول (٤) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (الغموض في الهيكلية

الوظيفية والتنظيمية، الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية) مجتمعة على إحباط العلاقات، حيث بلغت قيمة F 18,117، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الأول.

• يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية) مجتمعة على إحباط الجدارة، حيث بلغت قيمة F 6,224، وهو ما يشير إلى قبول الفرض الفرعي الثاني.

• لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية (الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية) مجتمعة على الإحباط الذاتي، وهو ما يشير إلى رفض الفرض الفرعي الثالث.

• تفسر أبعاد غموض الحياة الوظيفية (الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية) مجتمعة حوالي 55% من التغير الحادث في كمية الجهد المبذول، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى 0,551، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي 45% تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.

• تفسر أبعاد غموض الحياة الوظيفية (الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية، الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية) مجتمعة حوالي 60% من التغير الحادث في إحباط الجدارة، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى 0,599، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي 40% تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.

• مما سبق يتضح أنه يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد غموض الحياة الوظيفية على أبعاد الإحباط الوظيفي فيما عدا البعد الخاص بالإحباط الذاتي، وهو ما يشير إلى قبول الفرض الثاني جزئياً.

3,3. اختبار الفرض الثالث: استخدمت الباحثة تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لقياس تأثير أبعاد الإحباط الوظيفي على أبعاد الأداء التنظيمي، وذلك كما هو موضح بالجدول (5) التالي:

جدول (5): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الإحباط الوظيفي على الأداء التنظيمي

الفرض	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	B	Beta	T	Sig	معامل التحديد R^2	F (Sig)
ف 1/3	كمية الجهد المبذول	إحباط العلاقات	0,084	0,111	0,98	0,023	0,671	4,107*** (0,000)
		إحباط	0,148	0,298	2,66	0,001		

الفرض	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	B	Beta	T	Sig	معامل التحديد R ²	F (Sig)
		الجدارة						
		الإحباط الذاتي	٠,٤٥٢	٠,٥٧٩	٣,١١	٠,٠٠٢		
ف ٢/٣	نوعية الجهد	إحباط العلاقات	٠,٠٨٤	٠,١٣٢	٠,٨٩	٠,٠٠٢	٠,٦٤٧	***٦,٧٢١ (٠,٠٠٠)
		إحباط الجدارة	٠,٢٤١	٠,٣٨٥	٣,٠٠	٠,٠٢١		
		الإحباط الذاتي	٠,١٧٦	٠,٢٢١	١,٨٨	٠,٠٣٦		
ف ٣/٣	نمط الأداء	إحباط العلاقات	٠,٣٥٥	٠,٤٢٦	٣,٠٨	٠,٠٤٥	٠,٧٣٢	***٨,٦٦٣ (٠,٠٠٠)
		إحباط الجدارة	٠,٠٠٨	٠,٠١٢	٠,٢٩	٠,٠٠٠		
		الإحباط الذاتي	٠,١٧٤	٠,٢١٨	١,٧٥	٠,٠٠٢		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

*** = مستوى معنوية = ٠,٠٠٠١

ويتضح من الجدول (٥) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد الإحباط الوظيفي (إحباط العلاقات، إحباط الجدارة، الإحباط الذاتي) مجتمعة على كمية الجهد المبذول، حيث بلغت قيمة F ٤,١٠٧، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الأول.
- يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد الإحباط الوظيفي (إحباط العلاقات، إحباط الجدارة، الإحباط الذاتي) مجتمعة على نوعية الجهد، حيث بلغت قيمة F ٦,٧٢١، وهو ما يشير إلى قبول الفرض الفرعي الثاني.
- يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد الإحباط الوظيفي (إحباط العلاقات، إحباط الجدارة، الإحباط الذاتي) مجتمعة على نمط الأداء، حيث بلغت قيمة F ٨,٦٦٣، وهو ما يشير إلى قبول الفرض الفرعي الثالث.
- تفسر أبعاد الإحباط الوظيفي (إحباط العلاقات، إحباط الجدارة، الإحباط الذاتي) مجتمعة حوالي ٦٧٪ من التغير الحادث في كمية الجهد المبذول، حيث أن قيمة معامل التحديد R² تساوى ٠,٦٧١، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير

- الحادث في المتغير التابع حوالي ٣٣٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
- تفسر أبعاد الإحباط الوظيفي (إحباط العلاقات، إحباط الجدارة، الإحباط الذاتي) مجتمعة حوالي ٦٥٪ من التغير الحادث في نوعية الجهد، حيث أن قيمة معامل التحديد R² تساوى ٠,٦٤٧، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٣٥٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
 - تفسر أبعاد الإحباط الوظيفي (إحباط العلاقات، إحباط الجدارة، الإحباط الذاتي) مجتمعة حوالي ٧٣٪ من التغير الحادث في نمط الأداء، حيث أن قيمة معامل التحديد R² تساوى ٠,٧٣٢، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٢٧٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
 - مما سبق يتضح أنه: يوجد تأثير معنوي سلبي لأبعاد الإحباط الوظيفي على أبعاد الأداء التنظيمي، وهو ما يشير إلى قبول الفرض الثالث.
- ٤,٣. اختبار الفرض الرابع: قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل المسار لاختبار التأثير غير المباشر لغموض الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي من خلال توسيط الإحباط الوظيفي، ويمكن توضيح ذلك كما في الجدول (٦) على النحو التالي:

جدول (٦): نتائج اختبار التأثير غير المباشر بين المتغيرات

التأثير غير المباشر	المتغيرات			الفرض
	التابع	الوسيط	المستقل	
P-Value	قيمة معامل المسار			
٠,٠٣٦	*٠,٢٣٢	الإحباط الوظيفي	الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية	ف١/٤
٠,٠٢٨	*٠,١٨٦	التنظيمي	الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية	ف٢/٤

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام AMOS

** = مستوى معنوية = ٠,٠٠١

ويتضح من الجدول (٦) ما يلي:

- يتوسط الإحباط الوظيفي العلاقة بين الغموض في الهيكلية الوظيفية والتنظيمية وبين الأداء التنظيمي عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الأول.
- يتوسط الإحباط الوظيفي العلاقة بين الغموض في بيئة العمل المادية والمعنوية وبين الأداء التنظيمي عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وهو ما يعنى قبول الفرض الفرعي الثاني.

■ مما سبق يتضح أنه: يتوسط الإحباط الوظيفي العلاقة بين الغموض في الحياة الوظيفية والأداء التنظيمي، ولذلك تم قبول الفرض الرابع.

عاشراً: مناقشة النتائج

بعد مراجعة نتائج الدراسات السابقة ومقارنتها بنتائج البحث الحالي، توصلت الباحثة إلى ما يلي:

- اتفقت نتائج البحث الحالي جزئياً مع نتائج دراسة (حلاوة، ٢٠١٥) والتي أكدت على أن غموض الحياة الوظيفية لها تأثير معنوي سلبي على الأداء الوظيفي والذي يخفض من معدل الأداء التنظيمي وهذا ما أكدته نتائج البحث الحالي. كما اتفقت نتائج البحث الحالي جزئياً مع نتائج دراسة (محمد، ٢٠١٦) والتي وجدت أن جودة حياة العمل ترتبط إيجابياً بالأداء التنظيمي وهو ما يعكس أن غموض الحياة الوظيفية يرتبط سلباً بالأداء التنظيمي.
- وقد اتفقت نتائج البحث الحالي جزئياً مع نتائج دراسة (مرزوق، ٢٠١٧) والتي أثبتت أن هناك علاقة ارتباط معنوية سلبية بين جودة حياة العمل والإحباط الوظيفي وهو ما يعكس أن غموض الحياة الوظيفية يكون لها ارتباط معنوي إيجابي بالإحباط الوظيفي وهو ما حققته نتائج البحث الحالي.

حادي عشر: توصيات البحث

في ضوء النتائج التي تم استخراجها من البحث الحالي تمكنت الباحثة من القيام بوضع عدد من التوصيات والتي من شأنها أن تساهم في زيادة مستويات الأداء التنظيمي وتخفيض معدلات الإحباط الوظيفي بجعل الحياة الوظيفية أكثر وضوحاً، وذلك على النحو التالي:

(أ) توصيات لإدارة ديوان مديرية الصحة:

١. الاهتمام بتحقيق الاستقرار الوظيفي: ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال آليات تنفيذ مفادها ما يلي:
 - ١/١. تحقيق الأمان الوظيفي للموظفين وضمان شعورهم بالاستقرار ديوان مديرية الصحة وتفنيد مخاوفهم من الاستغناء عن خدماتهم وذلك لكسب ولائهم الحقيقي والحصول على أقصى أداء لهم.
 - ٢/١. توفير بيئة عمل صحية وآمنة تستند إلى وضوح وسلاسة المهام الوظيفية وقدرات وجهود الموظفين وترك مساحة مناسبة لهم لتنفيذها.
 - ٣/١. محاولة الوقوف على العناصر والمعوقات والمصادر التي من شأنها خلق حالة من الغموض الوظيفي في الوظيفة العمومية.
 - ٤/١. تفعيل نظم نهاية الخدمة في حالة التقاعد.
 - ٥/١. محاولة تخفيف حدة ضغوط العمل بتوضيح المهام الوظيفية لكل موظف بشكل محدد.

٢. الاهتمام بتحقيق العدالة والمساواة: ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال آليات تنفيذ مفادها ما يلي:

١/١. الحرص على تطبيق نظام واضح وملائم وعادل لتقويم المظالم داخل ديوان مديرية الصحة وصندوق شكاوى وتظلمات الموظفين فاعل.

٢/١. ترسيخ مبادئ العدالة والإنصاف بين جميع الموظفين.

٣. الاهتمام بتحسين ظروف العمل: ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال آلية تنفيذ مفادها تحسين الرواتب وتحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية للموظفين.

٤. رفع مستويات الأداء التنظيمي ويمكن تحقيق ذلك من خلال ما يلي:

١/٤. الاهتمام بتقييم الأداء بشكل صحيح وتقويم ضعف الأداء بشكل علمي.

٢/٤. الاهتمام بتحسين كفاءة المديرين وتكثيف الدورات التدريبية لهم.

٣/٤. العمل على رفع الروح المعنوية للموظفين عبر زرع الثقة المتبادلة بينهم وبين الإدارة.

٤/٤. الابتعاد عن النمط الاستبدادي في القيادة من خلال منحهم مساحة من الحرية للمشاركة في تنفيذ الأعمال.

ب) توصيات للعاملين بديوان مديرية الصحة:

١. الاهتمام بتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية: وذلك من خلال عدم تداخل أوقات العمل مع أوقات الأسرة والعائلة.

٢. الاهتمام برفع مستويات الأداء الوظيفي: وذلك من خلال الاهتمام بتفاصيل العمل واكتساب الخبرة اللازمة لأداء المهام الوظيفية بكفاءة وفاعلية.

ج) مقترحات لبحوث مستقبلية

توصى الباحثة بإجراء المزيد من الدراسات المتعمقة والتي من شأنها أن تثرى المكتبات العربية فيما يخص متغيرات البحث باعتبارها متغيرات لها أهمية بالنسبة لمجال التطبيق، ويمكن للباحثة اقتراح مجموعة من العناوين والتي يمكن أن تفيد الباحثين المهمتين بالبحث في هذا المجال البحثي:

١. العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والأداء التنظيمي.

٢. أثر الإحباط الوظيفي على الأداء التنظيمي.

٣. تأثير جودة حياة العمل على الإحباط الوظيفي.

٤. توسيط ضغوط العمل في العلاقة بين غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

١. العشري، محمد (٢٠٢٠): العلاقة بين التنسيب التنظيمي والإحباط الوظيفي بالتطبيق على العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد ٧، العدد ٢، (جامعة مدينة السادات: كلية التجارة، ديسمبر)، ص ١٨٣ - ٢١٢.
٢. العون، سالم (٢٠٢١): أثر الابتكار الاستراتيجي في تعزيز الأداء التنظيمي للشركات الريادية الأردنية: دور القيادة التحويلية كمتغير وسيط، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة آل البيت: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية)، ص ٢٨.
٣. المعشر، عيسى (٢٠٠٩): أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا: كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال).
٤. تيشوري، عبد الرحمن (٢٠١٠): جودة حياة العمل، مجلة الحوار المتمدن، عدد ١٣.
٥. جاد الرب، سيد (٢٠٠٨): جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، (مصر: دار الفكر العربي للطباعة والنشر)، ص ٩.
٦. جودة، عبد المحسن (٢٠١٧): العلاقة بين الإحباط الوظيفي والرضا الوظيفي بالتطبيق على المعلمين بالمدارس الحكومية بمدينة المنصورة، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد ٣، (جامعة بنها: كلية التجارة)، ص ٤١١ - ٤٣٥.
٧. حلاوة، عماد (٢٠١٥): غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجامعة الإسلامية - غزة: كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال)، ص ٤٤ - ٤٦.
٨. شيلي، إلهام (٢٠٢٠): دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي، رسالة دكتوراه غير منشورة، (جامعة فرحات عباس سطيف ١: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير)، ص ٦٨ - ٦٩.
٩. عبد الرازق، شروق (٢٠٢١): دور القيم الديمقراطية وأثرها على الأداء التنظيمي، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد ١٢، العدد ١، (جامعة قناة السويس: كلية التجارة، يناير)، ص ٣٨٧ - ٤٠٦.
١٠. عبد الهادي، أميرة وآخرون (٢٠٢٠): دراسة العلاقة بين التهكم التنظيمي والإحباط الوظيفي بشركات السياحة المصرية، مجلة كلية السياحة والفنادق، المجلد ٤، العدد ٢١٢، (جامعة مدينة السادات: كلية السياحة والفنادق، ديسمبر)، ص ٧٠ - ٨٢.
١١. عمر، تهاني سمير جلال محمد، (٢٠١٨). غموض الحياة الوظيفية وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير مهني غير منشورة، كلية التجارة - جامعة المنصورة، مصر.

١٢. محمد، إيهاب (٢٠١٦): أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، (جامعة عين شمس: كلية التجارة، يناير)، ص ص ٣٣١ - ٣٥١.
١٣. محمود، إبراهيم (٢٠٢١): الإحباط الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى المرشدين التربويين، مجلة دراسات تربوية، المجلد ١٤، العدد ٥٥، (جمهورية العراق: وزارة التربية، مركز البحوث والدراسات التربوية)، ص ص ٣٧٣ - ٤٠٠.
١٤. مرزوق، عبد العزيز (٢٠١٧): علاقة جودة حياة العمل بالإحباط الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد ٤٧، العدد ٤، (جامعة عين شمس، كلية التجارة)، ص ص ٩٩ - ١٤٦.
١٥. مسعودي، صالح (٢٠١٨): الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة الشهيد حملة لخضر - الوادي: معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية)، ص ص ٥٠ - ٥٦.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

1. Alex.,N (2018): Frustration at Work, Developmental Experience, Perceived Team Support and Employee Performance: Evidence from Emerging Economies, Journal of Business Management, Vol (2), Iss 2.
2. Andalib, T. W., Darun, M. R., &Azizan, A (2013): The frustration of Employees: Reasons,Dimensions and Resolving Techniques, WCIK E-Journal of Integration Knowledge,Pp. 1-11.
3. Ayesha, Tabassum (2012): Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and. Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of. Bangladesh, European Journal of Business and Management, Vol 4, No.2 , pp79- 89.
4. Farag, Azza (2022): Organizational commitment and its role in improving the institutional performance of decision-makers in the Ministry of Social Solidarity, Journal Future of social sciences, Vol 8,ISS 1,(Arab Association for Human and Environmental Development, Jan), PP 165 – 201.
5. Geet, S. D., Deshpande, A. D., & Deshpande, A. A (2009): "Human resource management", P212.
6. Kareem, Mohanad & Haseeni, Jabber (2015): E-Government and Its Impact on Organizational Performance, International Journal

- of Management and Commerce Innovations, Vol.3, Issue 1, INDIA, September- April, p.668.
7. Luxmi, M. (2014): Organizational learning act as a mediator between the relationship of knowlrdge management and organizational performance, Management and Labour Studies, Vol. 39 No. 1, pp.3-41.
 8. Matthew Valle, Micki Kacmar,& Martha Andrews, (2018): Ethical leadership, frustration, and humor: a moderated-mediation model, Leadership & Organization Development Journal, Vol. (39) Iss(5), pp.665-678, available at:
 9. Ntsiful, A., Ahiakpor, L., Damoah, J., & Wee, G. S. M. (2018): Frustration at work, Developmental experience, perceived team support and employee performance: evidence from emerging economies, Pan-African Journal of Business Management, 2(2), 1-36.
 10. Nzuve, S. N., & Omolo, E. A. (2012): A study of the practice of the learning organization and its relationship to performance among Kenyan commercial banks, Problems of Management in the 21st Century, 4, 45.
 11. Ramezan, M., Sanjaghi, M.E. and Baly, H.r (2013): Organizational cchange capacity and organizational performance, Journal of Knowledge-Based Innovation in China, Vol. 5, No. 3, pp. 188-212.
 12. Takuma, T., & Kase, W (2016): Robust and directive quadruped locomotion on rough terrain without requiring sensing and actuation, In 2016 IEEE International Conference on Robotics and Biomimetics (ROBIO) (pp. 755-760), IEEE.
 13. Valle, M., Kacmar, M., & Andrews, M. (2018): Ethical leadership, frustration, and humor: a moderated-mediation model,Leadership & Organization Development Journal,39(5), 665-678.
 14. Wang PH, Chou FHC & Hsc Hy: (2014): Concept analysis of Frustration, The Kaohsiung Journal of Nursing, PP 31:39–49.